



JUZGADO VEINTIDÓS (22) LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

08 de octubre de dos mil veintiunos (2021)

Proceso	Acción de Tutela N° 147
Accionante	LUIS MIGUEL CARCAMO MOLINA
Accionada	BANCOLOMBIA S.A.
Radicado	No. 05001 41 05 006 2021 00402 01
Instancia	Segunda
Providencia	Sentencia N° 240
Tema	Derecho de petición
Decisión	Revoca

ACLARACION DE AUTO QUE ADMITE IMPUGNACIÓN

Conforme lo solicitado por la entidad accionada Bancolombia S.A., se aclara que la impugnación impetrada en la presente acción constitucional fue efectuada por la por Bancolombia S.A.

SENTENCIA TUTELA

Se decide la impugnación interpuesta por el accionante, en contra de la sentencia proferida por el Juzgado Sexto (6°) Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín, instaurada por **LUIS MIGUEL CARCAMO MOLINA**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.047.371.462 contra el **BANCOLOMBIA S.A.**

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Indica la accionante en el escrito inicial, que el 18 de mayo de 2021, presentó petición ante BANCOLOMBIA S.A., con la finalidad que se investigaran los hechos que originaron la pérdida de dinero de su cuenta de ahorros, los cuales fueron objeto de hurto, situación que fue reportada de manera inmediata ante la entidad financiera, que recibió respuesta del reporte el día 14 de mayo de 2021, con No. 8010637501, informando no realizar la devolución de dinero, negándose a todas y cada una de las pretensiones requeridas, sin fundamentos jurídicos ni probatorios que soportaran la negativa a responder por la afectación económica causada a su patrimonio y el de su familia, como consecuencia de la sustracción de los dineros que se encontraban encomendados bajo la seguridad de BANCOLOMBIA S.A.

Señala además que posteriormente, con fundamento a la respuesta proveída por la entidad bancaria BANCOLOMBIA S.A., decidió presentar recurso contra la decisión emitida y enviada a través de correo electrónico: defensor@bancolombia.com.co, y que hasta la fecha de presentación de la acción constitucional no ha obtenido respuesta alguna.

PRETENSIONES

Solicita la parte actora se tutele el derecho fundamental de petición y en consecuencia se le ordene a BANCOLOMBIA S.A., dar respuesta de fondo al derecho de petición incoado el 18 de mayo de 2021.

INFORME DE PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.

Debidamente notificada, la accionada emitió contestación señalando en forma expresa:

“El día 11 de mayo de 2021 el señor Luis Miguel Cárcamo Molina se comunicó con la línea de atención especializada de seguridad y presentó reclamación en la que desconoce transacciones realizadas con su tarjeta débito e informa que encontrándose en el centro de Medellín fue abordado por cuatro hombres armados que le decían pertenecer a las autodefensas, lo amenazaron, le quitaron la tarjeta y lo obligaron a dar la clave principal de la tarjeta. De inmediato mi representada dio trámite a la reclamación y realizó la investigación pertinente, de lo cual dio respuesta al aquí accionante el día 14 de mayo de 2021, en la cual se informó que el resultado de la investigación era desfavorable y se indicó las razones que sustentaron esta decisión, contrario a lo que manifiesta la parte accionante en su escrito de tutela.

Posteriormente el señor accionante radicó a través del correo electrónico defensor@bancolombia.com.co, un recurso de reposición a la respuesta dada por mi representada el día 18 de mayo de 2021, según lo manifestado en el hecho quinto de la acción de tutela. Al respecto sea lo primero indicar que dicho recurso no fue presentado ante Bancolombia S.A., si no ante el Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia, entidad autónoma e independiente de mi representada en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2008, la cual inicio el trámite del proceso de reclamación para atender no un derecho de petición sino un recurso de reposición, trámite del cual dio traslado a Bancolombia S.A., y procedimos a remitir toda la información solicitada el día 01 de Junio de 2021 por el señor Defensor, para que este pueda emitir su dictamen, si es que no lo ha hecho ya, no obstante a la fecha de esta contestación no hemos sido notificados del mismo. Como puede observarse mi representada no ha vulnerado el derecho de petición del señor accionante, pues no fue ante esta que se radicó el recurso de reposición el día 18 de mayo de 2021.”

Finalmente solicita se desestime la acción de tutela presentada en contra de BANCOLOMBIA S.A. al señalar que se no ha existido una violación por parte de Bancolombia a los Derechos Fundamentales.

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

La Jueza a-quo, mediante providencia del 24 de agosto de 2021, concedió la tutela, en los siguientes términos:

“PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor **LUIS MIGUEL CARCAMO MOLINA** identificado con C.C 1.047.371.462 frente a **BANCOLOMBIA S.A.**

SEGUNDO: ORDENAR a **BANCOLOMBIA S.A.**, que en el término de cinco (5) días, siguientes a la notificación de esta providencia, de respuesta de fondo, clara y congruente a la petición incoada por el señor **LUIS MIGUEL CARCAMO MOLINA** el 18 de mayo de 2021 la cual debe ser notificada al actor, remitiéndole a su vez copia del oficio o comunicado remisario, enviándola a la dirección de notificación consignada en el presente escrito de tutela, que es **"carcamo7@hotmail.com y melissamunozm@outlook.com"**.

TERCERO: La presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el art. 31 del Decreto 2591 de 1991”.

OBJETO Y FUNDAMENTO DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión de primer grado, la parte accionada impugnó, indicando:

“Radica la inconformidad con la providencia recurrida, en que el sustento del honorable Despacho de dicha decisión plantea una disposición legal como un argumento no probado por mi representada, frente a lo cual, sea lo primero indicar que no se trata de un argumento caprichoso de mi representada, la Ley 1328 de 2009, Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras, establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero,

establece en el Capítulo VI las normas referentes a la Defensoría del Consumidor Financiero y en su artículo 13 establece: ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia funciones como Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos...

Como puede observarse es la misma Ley la que dispone la autonomía e independencia de la institución de la Defensoría y le asigna sus funciones, si las mismas están informadas dentro de la página de mi representada es en cumplimiento del deber de información que la misma norma en cita le obliga a mi representada a indicar los canales a través de los cuales puede manifestar sus inconformidades, hecho relevado de prueba, pues lo establecido en la Ley no requiere ser probado en una instancia judicial. No se trata pues de una respuesta incompleta, inconclusa y errática para evadir la responsabilidad, como lo manifiesta en la sentencia el Despacho, pasando por alto, que se trata de dos personas distintas según lo dispuesto en la Ley. Así mismo, pasa por alto el despacho que en la contestación a la acción de tutela mi representada informó que la Defensoría inicio el trámite del proceso de reclamación para atender no un derecho de petición sino un recurso de reposición, trámite del cual dio traslado a Bancolombia S.A. (razón por la cual se tiene conocimiento del mismo), y procedimos a remitir toda la información solicitada el día 01 de Junio de 2021 por el señor Defensor, para que este pueda emitir su dictamen, si es que no lo ha hecho ya, no obstante a la fecha de esta contestación no hemos sido notificados del mismo, y ordena en su decisión la remisión al accionante de una respuesta, de la cual manifestamos no se tiene conocimiento. Tal y como lo narra la parte accionante en los hechos cuarto y quinto del escrito de solicitud de tutela, el señor accionante presentó una reclamación a Bancolombia S.A. bajo el radicado 8010637501, de la cual recibió respuesta el día 14 de mayo de 2021, y decidió presentar un recurso de reposición el día 18 de mayo de 2021 al correo electrónico defensor@bancolombia.com.co, no solo reconoce haber presentado una reclamación y haber recibido respuesta de mi representada, sino que también es clara en expresar donde radicó el escrito contentivo del recurso, que no fue ante mi representada, por lo tanto, no se puede concluir como lo hizo el despacho que es Bancolombia S.A. quien está vulnerando los derechos fundamentales al señor accionante, y mucho menos le es exigible que dé una respuesta de una petición que se le hizo a un tercero.”

CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Es competente este Despacho para conocer la presente acción constitucional, conforme lo consagra los artículos 86 de la Constitución Política y 32° del Decreto 2591 de 1991. Esta acción de tutela es un mecanismo para la protección inmediata de los Derechos Fundamentales Constitucionales cuando quiera que estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en los casos contemplados por la ley; dicho mecanismo opera siempre y cuando el ciudadano afectado no disponga de otros medios para la protección de los derechos conculcados o, existiendo esos medios, la acción se utilice como instrumento transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

2. DEL DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 Constitucional 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”**.

El término con el que cuentan las autoridades o particulares para responder las peticiones formuladas por las personas está previsto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el que establece que, por regla general, las peticiones deben ser resueltas en el término de los 15 días siguientes a la recepción por parte de la autoridad competente. Igualmente prevé dicha norma dos excepciones a la regla general, a saber: las peticiones de documentos y de información, deben ser resueltas dentro de los 10 días siguientes, y aquellas mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, deben contestarse dentro de los 30 días siguientes. También, según el párrafo del artículo en comento, establece que excepcionalmente las autoridades podrán excusarse de resolver dentro de los plazos señalados, en los casos en los cuales *“no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados”*, situación que debe ser informada al solicitante antes del vencimiento del plazo inicial, explicando los motivos de la demora e indicando la fecha en la que se resolverá la petición la cual, *“no podrá exceder el doble del inicialmente previsto”*. Finalmente, el Artículo 20 *ibídem*, establece la obligación en cabeza de las autoridades, de dar atención prioritaria a las peticiones tendientes a obtener el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y correlativamente, deberá este último probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

De otro lado, es reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional en el sentido de que el Derecho de Petición es fundamental, tiene aplicación inmediata y un carácter instrumental, en la medida en que a través de éste se garantiza la efectividad de otros derechos fundamentales como el de información, participación política, libertad de expresión, salud, seguridad social, entre otros¹.

Para esa alta corporación el núcleo esencial del derecho de petición reside en dos aspectos fundamentales: resolución pronta y oportuna de lo pedido; y respuesta de fondo, debidamente notificada, sin que ello implique acceder a lo peticionado. Y el incumplimiento de cualquiera de estas características se entiende como vulneración de ese derecho fundamental.

En Sentencias de Constitucionalidad 818 de 2011 y 951 de 2014, la Corte Constitucional describió los elementos del núcleo esencial del derecho de petición, en los siguientes términos:

1. Pronta Resolución. Se relaciona con la obligación de las autoridades y de los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que excedan el tiempo legal establecido para el efecto, que por regla general son 15 días hábiles².

¹ Ver entre otras sentencias, T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

² Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

Hasta tanto ese plazo no expire, el derecho de petición no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela.

2. Respuesta de Fondo. Se refiere al deber de las autoridades y de los particulares de responder materialmente las peticiones realizadas. El derecho fundamental de petición no se vulnera cuando la respuesta reúne las siguientes condiciones: **a) Claridad**, la respuesta es inteligible y contiene argumentos de fácil comprensión; **b) Precisión**, la respuesta atiende directamente lo solicitado por el ciudadano y excluye toda información impertinente que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; **c) Congruencia**, la respuesta debe estar conforme a lo solicitado; y **d) Consecuencia**, tiene relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, *“(...) de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente (...)”*. (Sentencias de Tutela 610 de 2008 y 814 de 2012).

La Corporación mencionada también ha aclarado que la respuesta a una petición no implica acceder a lo pedido por el interesado, en la medida en que existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. Al respecto, en la Sentencia de Constitucionalidad 510 de 2004, indicó que *“(...) el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración (...)”*. Por lo tanto, el ámbito de protección constitucional del derecho de petición se circunscribe al derecho a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y los particulares y a obtener una resolución pronta y de fondo de la misma, sin que ello implique acceder a lo pedido.

3. Notificación de la Decisión. Se debe poner en conocimiento del ciudadano la decisión emitida por las autoridades, con el fin de que éste tenga la posibilidad de impugnarla. Y es la administración o el particular quien tiene la carga de probar que notificó su decisión. (Sentencia de Tutela 149 de 2013).

3. CASO CONCRETO

La parte accionada muestra su inconformidad con la sentencia de tutela, por cuanto señala que el derecho de petición inicialmente impetrado a Bancolombia S.A. fue resuelto.

Y en lo referente al recurso de reposición presentado el 18 de mayo de 2021 al correo electrónico defensor@bancolombia.com.co, tal como se narra en el hecho quinto de la tutela, afirma que conforme a la Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, dispone en el artículo 13 las funciones de la defensoría del consumidor financiero, entre ellas la de ejercer con autonomía e independencia funciones como Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Por lo cual, indica que es la misma ley la que dispone la autonomía e independencia de la institución de la Defensoría y le asigna sus funciones, y que, si las mismas están informadas dentro de la página de Bancolombia S.A., es en cumplimiento del deber de información que la misma norma obliga a indicar los canales a través de los cuales puede manifestar sus

inconformidades, hecho relevado de prueba, pues lo establecido en la Ley no requiere ser probado en una instancia judicial.

En efecto conforme a la norma citada y sus desarrollos e interpretaciones, como en sentencia STP2584 de 2021, Corte Suprema de Justicia – Sala de Casación Penal, y Concepto 2013101474-015 de 18 de febrero de 2014 de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, entre otros, se tiene que la defensoría del consumidor financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, debe ejercer con autonomía e independencia y en forma gratuita para los consumidores financieros, las funciones que le han sido asignadas.

Siendo consumidor financiero todo cliente, usuario o cliente potencial de la entidad. Teniendo dentro de sus funciones además la de conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

Así las cosas, se tiene que según la normatividad que regula lo concerniente al defensor del consumidor financiero, se establece que este actuará con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

Y si bien el tutelante interpuso en mayo 18 del año 2021 en el sitio de la defensoría del consumidor lo que expuso como recurso de reposición contra la decisión de la tutelada de mayo 14 del año 2021, ello corresponde a una queja ante esa instancia, la cual tiene su propio trámite, sin que la accionada tenga la dirección ni la carga de decidirla.

En conclusión, habrá de **REVOCARSE** la sentencia de tutela de primera instancia y se ordenará remitir las diligencias a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión (Art. 32 del Decreto 2591 de 1991).

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIDÓS LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la **REPÚBLICA DE COLOMBIA** y por mandato Constitucional,

DECIDE

PRIMERO: REVOCAR la sentencia de tutela que se revisa por vía de impugnación, de fecha 24 de agosto de 2021, proferida por el Juzgado Sexto Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín y promovida por **LUIS MIGUEL CARCAMO MOLINA**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.047.371.462 contra el **BANCOLOMBIA S.A.**

SEGUNDO: Entérese la presente decisión por el medio más expedito a los intervinientes en esta acción de tutela. Y por secretaria se remitirá el expediente digital a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ALEJANDRO RESTREPO OCHOA
Juez