



Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO MIXTO DE BARRANQUILLA

PROCESO TUTELA PRIMERA INSTANCIA

RADICACIÓN: 08001-3153-003-2023-00286-00

ACCIONANTE: GABRIEL EDUARDO VILLALOBOS GARCÍA CC 1.140.871.183

ACCIONADO: LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y COLTEFINANCIERA S.A.

DERECHO: DEBIDO PROCESO

Barranquilla, quince (15) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

I. ASUNTO A TRATAR

Corresponde a este despacho pronunciarse sobre la acción constitucional instaurada por que el señor: GABRIEL EDUARDO VILLALOBOS GARCÍA CC 1.140.871.183, actuando en nombre propio, instauró la presente acción constitucional en contra de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y COLTEFINANCIERA S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental del debido proceso y petición.

II. ANTECEDENTES

En el escrito de la tutela, el accionante, narra los siguientes hechos que se sintetizan así:

1. Informa que, ante la Superintendencia Financiera de Colombia presenté queja contra Coltefinanciera S.A., por el inadecuado trámite a mi solicitud de cancelación de seguros asociados a la tarjeta de crédito que adquirí recientemente con la entidad financiera.
2. La entidad de vigilancia y control, es decir, la Superintendencia Financiera de Colombia, dio traslado de mi queja a la sociedad vigilada, quien de manera evasiva no se pronunció sobre mi solicitud de cancelación de seguros, solo me remitió copia del contrato, sin aclarar si el mismo era o no obligatorio, por cuanto al momento de adquirir el producto, jamás se hizo esa distinción, contrariando lo dispuesto en el artículo 1036 del Código de Comercio, en el entendido que dicho contrato es consensual y bilateral y 1071 ídem, partiendo del hecho que el contrato podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes y “por el asegurado, en cualquier momento, mediante aviso escrito al asegurador.”, carga que el suscrito cumplió a cabalidad.
3. En ese orden, es menester que se emita respuesta en la que expresamente se pronuncie sobre la solicitud de cancelación del seguro, invocando las normas sustanciales aplicables y no valerse de argucias para impedir la revocación del contrato por parte del asegurado.

III. PRETENSIONES

Basándose en los fundamentos fácticos expuestos, la accionante pretende que se le tutelen sus derechos fundamentales conculcados así: “...Ordenar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a Coltefinanciera S.A. que, dentro de las 48 horas, siguientes a la notificación de la sentencia de tutela, procedan a la revocación del contrato de seguro, emitiendo respuesta de fondo a la solicitud de cancelación del mismo, en la que se invoquen las normas sustanciales aplicables. Ordenar a la Superintendencia Financiera de Colombia abrir investigación en contra de Coltefinanciera S.A. por los hechos materia de esta acción constitucional...”

IV. PRUEBAS

La parte actora en su escrito tutelar relacionó como anexos:

1. Petición.
2. Pantallazo de envío.
3. Confirmación de recibido de COLTEFINANCIERA S.A.
4. Confirmación de recibido de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.
5. Informe de las entidades accionadas.

V. TRÁMITE PROCESAL

La presente acción de tutela se avocó el día primero (01) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), ordenó la notificación a la accionada, para que se pronunciara acerca de los hechos depuestos por el actor, debido al interés jurídico que podrían tener en el trámite tutelar.

COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, a través de JOSÉ VICENTE MONTOYA ZAPATA, en su calidad de REPRESENTANTE LEGAL, informó que: *“...frente a la solicitud concerniente a la cancelación del seguro “PROTECCIÓN A TU MASCOTA”, es preciso reiterarle al accionante que no suscribió un contrato de seguros, sino una solicitud para la adquisición del producto “Tarjeta de Crédito Pet Lover” donde se le dio a conocer los términos y condiciones de este y que, él en ejercicio de su voluntad aceptó. Una vez fue aprobada su solicitud y entregada la tarjeta de crédito, el Sr. Villalobos ha venido disfrutando de los beneficios ligados a la tarjeta y tal como lo aceptó, se han hecho los cargos mensuales del débito automático “PROTECCIÓN A TU MASCOTA”, documento que se adjunta a la presente respuesta como Anexo 1. Finalmente, y entendiendo que el débito automático mensual “PROTECCIÓN A TU MASCOTA” abarca una serie de conceptos inherentes al producto “Tarjeta de Crédito Pet Lover”, no es posible renunciar o dejar de pagar ese rubro mensual y seguir disfrutando de los descuentos y demás beneficios que se le otorga a los tarjetahabientes de este producto; por lo tanto, para que cese dicho pago, deberá ponerse al día con su obligación y solicitar la cancelación de la tarjeta de crédito Pet Lover. Conforme a lo anterior, dado que por parte de Coltefinanciera ha atendido los requerimientos que están bajo el control y manejo de la Entidad por parte accionante, no existe conducta omisiva por parte de Coltefinanciera la cual permita identificar la vulneración del derecho fundamental alegado por la parte accionante, toda vez que se ha dado respuesta en los términos estimados y de fondo al tema tratado, otra cosa es que no se dé respuesta en los términos que el señor GABRIEL EDUARDO desea; esto en tanto al revocación del contrato de seguro de la tarjeta de crédito Pet Lover...”*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, a través de ALEXANDER CHAVERRA TORRES, en su calidad de Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo Dos, informó que: *“...Informamos al Despacho que luego de revisada la herramienta SMART SUPERVISION dispuesta por esta autoridad como medio para que los consumidores interpongan sus reclamos ante las entidades vigiladas, quienes en virtud del principio de responsabilidad establecido en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 20091, así como la obligación establecida en el literal k) del artículo 72 de la misma normatividad, son las encargadas de resolver dichas quejas, se encontró UNA (1) queja en contra de COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, relacionada con los hechos que se narran en la presente acción de tutela, sobre la cual procederemos a pronunciarnos brevemente más adelante, El estado de la queja es “Cerrada” Mediante Oficio No. 2023130175-000-000 del 4 de diciembre de 2023 se requirió a COLTEFINANCEIRA S.A., para que dé una respuesta clara completa y comprensible a la queja No. 4461699558860153918, presentada por el hoy accionante, igualmente, solicitó pronunciamiento sobre los hechos de la demanda constitucional, copia de la respuesta a la misma y análisis de la causa raíz del tema, con plazo para responder hasta el 7 de diciembre de 2023. Mediante Oficio No. 2023130175-002-000 del 4 de diciembre de 2023 se informó al hoy accionante lo relacionado con el alcance de nuestras facultades de supervisión en la atención de quejas y reclamos, las funciones de la entidad vigilada, las facultades consumidor financiero, así como las actuaciones adelantadas en el trámite de la queja presentada y se respondieron las pretensiones*

planteadas en la demanda constitucional. En virtud de las funciones de supervisión señaladas en las normas descritas, la SFC continuará con el monitoreo de los mecanismos implementados por parte de las vigiladas para la atención y respuesta de las quejas presentadas por los consumidores financieros...”

VI. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con los antecedentes resumidos anteriormente, corresponde a esta agencia judicial determinar:

¿La presente acción constitucional supera los requisitos dispuestos por la jurisprudencia para la procedencia de su estudio?

¿Las accionadas LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y COLTEFINANCIERA S.A., ha vulnerado el derecho fundamental de petición del señor GABRIEL EDUARDO VILLALOBOS GARCÍA CC 1.140.871.183, al no resolver la solicitud recibida?

VII. COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 23 y 86 de la Constitución Política y los Decretos 2591 de 1.991 y 1382 del 2.000, este despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela.

VIII. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIA

El marco constitucional está conformado por los artículos 2, 23, 86, 209 de la Carta Política, Decreto 2591 de 1991, Ley 1755 de 2015; sentencias T-753 de 2006, T-406 de 2005, SU-961 de 1999, T-747 de 2008, T-487 de 2017 y T-077-18, C-418 de 2017, T-903 de 2014, entre otras.

IX. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un mecanismo concebido por la Constitución de 1991 para la protección inmediata de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando estos resultaren amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, con las características previstas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Política la cual constituye una garantía y un mecanismo constitucional de protección, directa, inmediata y efectiva, de los derechos fundamentales.

Para la procedencia de este mecanismo tutelar, es necesario que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para hacer valer sus derechos, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela procede a título subsidiario cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través, de un medio judicial ordinario y, en este sentido los medios judiciales ordinarios tienen preferencia sobre la acción de tutela. No obstante, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario 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.

EL DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta

resolución. En desarrollo del texto superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

La normatividad anterior consagra dos premisas:

- 1- *Presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular,*
y
- 2- *Obtener pronta resolución de sus peticiones.*

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional, tales como en sentencias T-487 de 2017 y T-077-18 se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

La Corte ha expresado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio, que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); 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.

Así pues, de conformidad con la jurisprudencia de la Corte, la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma suficiente, efectiva y congruente con lo solicitado; (ii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Ahora bien, respecto del derecho de petición en tutela, la Corte mediante la sentencia T-903 de 2014 indicó que:

“(...) la jurisprudencia constitucional ha entendido que cuando se trata de salvaguardar el derecho fundamental de petición, el ordenamiento jurídico no prevé un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz distinto de la acción de tutela, motivo por el cual quien resulte afectado por la vulneración de este derecho puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.

De este modo, se tiene que, no existiendo otro instrumento judicial para proteger el derecho de petición, por tratarse de un derecho fundamental cuya aplicación es inmediata, el mecanismo más adecuado es la acción de tutela.

ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO.

Descendiendo al caso *sub examine*, se tiene que el señor: GABRIEL EDUARDO VILLALOBOS GARCÍA CC 1.140.871.183, actuando en nombre propio, instauró la presente acción constitucional en contra de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y COLTEFINANCIERA S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental del debido proceso y petición.

Lo anterior, en ocasión a que manifiesta que, elevó petición el 25 de octubre de 2023, bajo el trámite de queja contra COLTEFINANCIERA, con el número 4461699558860153918, solicitó darle trámite de cancelación de seguros adquiridos por este, desde la fecha de elevación del derecho de petición ninguna de las entidades encartadas le ha dado trámite a su solicitud.

Por su parte, LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se pronunció sobre los hechos depuestos informando que *“...Mediante Oficio No. 2023130175-000-000 del 4 de diciembre de 2023 se requirió a COLTEFINANCEIRA S.A., para que dé una respuesta clara completa y comprensible a la queja No. 4461699558860153918, presentada por el hoy accionante, igualmente, solicitó pronunciamiento sobre los hechos de la demanda constitucional, copia de la respuesta a la misma y análisis de la causa raíz del tema, con plazo para responder hasta el 7 de diciembre de 2023. Mediante Oficio No. 2023130175-002-000 del 4 de diciembre de 2023 se informó al hoy accionante lo relacionado con el alcance de nuestras facultades de supervisión en la atención de quejas y reclamos, las funciones de la entidad vigilada, las facultades consumidor financiero, así como las actuaciones adelantadas en el trámite de la queja presentada y se respondieron las pretensiones planteadas en la demanda constitucional...”*

Así mismo indicó que *“...Al respecto se debe anotar que cualquier actuación de tipo sancionatorio que eventualmente adelante este Organismo y que pueda tener origen en una queja, involucra sólo a la*

institución vigilada y a esta Superintendencia por lo que el reclamante no está legalmente habilitado para intervenir por cuanto tiene el carácter de reservado frente a terceros, acorde con lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en concordancia con el artículo 62 de la Ley 964 de 2005. Por último, en cumplimiento de nuestras funciones de supervisión, antes citadas esta Superintendencia continuará con el monitoreo de los mecanismos implementados por parte de las vigiladas para la atención y respuesta de las quejas presentadas por los consumidores financieros. En los anteriores términos, en el marco de nuestras funciones y facultades, esperamos haber atendido su petición...”

Por otra parte, COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, esgrimió que: *“...Conforme a lo anterior, dado que por parte de Coltefinanciera ha atendido los requerimientos que están bajo el control y manejo de la Entidad por parte accionante, no existe conducta omisiva por parte de Coltefinanciera la cual permita identificar la vulneración del derecho fundamental alegado por la parte accionante, toda vez que se ha dado respuesta en los términos estimados y de fondo al tema tratado, otra cosa es que no se dé respuesta en los términos que el señor GABRIEL EDUARDO desea; esto en tanto al revocación del contrato de seguro de la tarjeta de crédito Pet Lover...”*

Así las cosas, se evidencia que las actuaciones realizadas por la entidad accionada, en razón a las peticiones del actor dentro del proceso de la referencia, se le dio trámite a las peticiones elevadas, es de aclarar que la decisión de fondo no es objeto de cuestionamiento en sede constitucional y lo que se procuraba, era una decisión frente a las peticiones del actor, las cuales se materializaron mediante Radicación: 2023130175-002-000 de fecha 2023-12-04 14:23, emitido por LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, razón por la cual no existe mérito para estudiar fondo el asunto.

Razón por la cual, y frente al derecho de petición, no se observa una vulneración a dicho derecho, teniendo en cuenta que no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones de la solicitante.

Emitida la resolución de la petición, producida y comunicada representa la satisfacción del derecho de petición, se puede concluir que vulneró el derecho, pero la comunicación emitida durante el curso del proceso constitucional, al ciudadano, cesó la vulneración a la garantía constitucional.

De esta manera, se estructura un fenómeno llamado “*carencia actual del objeto por hecho superado*” del que la Corte Constitucional en reiterados pronunciamientos ha manifestado que se origina cuando frente a las pretensiones esbozadas en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto o simplemente “*caería en el vacío*”, toda vez que entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

Al respecto, en sentencia T047-2016 se indicó, que la acción de tutela fue concebida para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas ante la vulneración o amenaza de los mismos. Pero, si durante el trámite de la misma los motivos que generan esa vulneración o amenaza, cesan o desaparecen por cualquier causa, la tutela pierde su razón de ser ya que no existe ningún objeto jurídico sobre el cual pronunciarse. Cuando se presenta esta situación, estamos ante el fenómeno de la carencia actual de objeto, el cual, a su vez, se concreta a través de dos eventos: el hecho superado y el daño consumado.

Así las cosas, procederá esta agencia judicial a declarar la carencia actual del objeto por hecho superado.

X. RESUMEN O CONCLUSIÓN

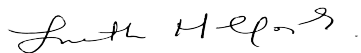
Habida cuenta de los hechos y argumentaciones esbozadas anteriormente, esta instancia judicial declarará la improcedencia de la presente acción, al configurarse una carencia actual del objeto por hecho superado.

Por lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito Mixto de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

1. DECLARAR la carencia de objeto de la presente acción de tutela instaurada el señor: GABRIEL EDUARDO VILLALOBOS GARCÍA CC 1.140.871.183, actuando en nombre propio, en contra de LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y COLTEFINANCIERA S.A., al superado, de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
2. NOTIFÍQUESE esta providencia por el medio más expedito, es decir, por medio del correo electrónico ccto03ba@cendoj.ramajudicial.gov.co.
3. En caso de no ser impugnado el presente fallo, por secretaria envíese a la Corte Constitucional, para su eventual revisión. Una vez sea devuelta, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LINETH MARGARITA CORZO COBA
JUEZA