

JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL

IBAGUÉ – TOLIMA

Dos (02) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Ref.: Acción de Tutela

Accionante: JACKON ANDRES SANTOFIMIO USME

Accionados: BANCO BOGOTA

Rad: 2020-00033-00.

Se procede a resolver de fondo la presente acción de tutela interpuesta por JACKON ANDRES SANTOFIMIO USME, contra BANCO BOGOTA

I.- LA ACCIÓN

Por medio de la presente acción, el señor Jackson Andrés Santofimio Usme, solicita la protección de sus derechos fundamentales al derecho a la información en conexidad con el derecho de petición de conformidad a los siguientes:

II.- HECHOS

Indica la accionante que presento a través de su apoderado RECLAMACION ADMINISTRATIVA ante el BANCO DE BOGOTA, el pasado el pasado 29 de septiembre de 2020 en la Oficina de La Estación en la ciudad de Ibagué (Tol.) Por lo que El pasado 23 de octubre de 2020, se recibe memorial en físico a la dirección de su domicilio, refiriendo respuesta al derecho de petición 13848922, expresándose entre otras “...que teniendo en cuenta que usted objeta la aceptación de productos con nuestra entidad, el Banco de Bogotá procedió a realizar la investigación interna del caso, la cual arroja como resultado que probablemente usted fue víctima de suplantación en los tramites de solicitud de una cuenta de ahorros por cuenta de personas inescrupulosas que habrían asaltado la buena fe del Banco y de sus funcionarios...” “...Por lo anterior, se realizó la cancelación definitiva de

la cuenta de ahorros nr. ****1226, eliminación de cualquier reporte en Centrales de Riesgo por este producto y cese de la gestión de cobro adelantada...” “...De igual manera se realizó el ajuste del avance no realizado por usted en la tarjeta de crédito *****0097 junto con las comisiones correspondientes. Es importante mencionar que el ajuste de los intereses causados por dicho avance se evidencia en su extracto del 31 de mayo del 2020 bajo el concepto “GRACIAS POR SU ABONO EXP 1328994...”.

Que de acuerdo a lo informado esta respuesta resulto extraña y ajena a lo solicitado en la reclamación, pues los petitums fueron distintos, y se transcriben:

“...De acuerdo a lo anterior, existe responsabilidad contractual por parte de la entidad financiera, al permitir que mi prohijado fuera víctima de una suplantación, y desde una perspectiva objetiva de la culpa, la obligación de la entidad es velar por los productos financieros que ofrece, en aquel sentido solicito se indemnice de la siguiente manera:

Al valor igual o superior a 200 SMLMV, con ocasión del perjuicio extrapatrimonial, daño moral, contenido por la afectación al habeas data, derecho al buen nombre y a la honra, su prestigio y hasta identidad social, derecho al crédito, derecho en condición de consumidor financiero, en conexidad con los daños a la salud tanto emocional como psíquica incluso coronaria que ha desencadenado este anómalo error endilgable a la exclusiva responsabilidad de esta institución financiera.

Se condonen o paguen los daños de orden patrimonial correspondientes al cobro de intereses generados por los avances a través de suplantación, así mismo, las comisiones por los avances realizados de manera fraudulenta.

Así mismo, con ocasión de esta reclamación, se remita a mi dirección en físico, copia del Contrato de Aceptación de Tarjeta de Crédito, o Contrato de Apertura de Crédito, o cualquiera que se ha de entender fue a través del cual se suscribió la emisión de la tarjeta de crédito que aquí nos detiene, en esta reclamación. Oficiese al Defensor del Consumidor Financiero, para lo de su competencia.

Solicito se remitan los oficios correspondientes a las centrales de riesgos a fin de ser retiradas cada una de las transacciones fraudulentas aquí mencionadas y que han sido reconocidas por esta institución como de su única y exclusiva responsabilidad.

*Que por las razones expuestas es que de manera respetuosa solicita se amparen su derecho fundamental al **ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA** y demás derechos conexos que fueron cercenados por el ente accionado, al no expedir respuesta a la solicitud incoada.*

*Así mismo, llego a su dirección física, oficio con fecha del 18 de noviembre de 2020, en el mismo se referencia respuesta a la solicitud 13944784, donde se informa un abono realizado por la suma de \$23.742.114 a la tarjeta de crédito 465770****0097 el 12/05/2020, exponiéndose además una conciliación de pato total a 31 de octubre de 2020, teniendo la suma por concepto de **SALDO DEL MES ANTERIOR \$3.356.933**, y con ocasión de este craso error, que sigue cometiendo esta entidad, es que el pasado 24 de Noviembre de 2020, se **INSISTE**, pero además se aclara, que la misma entidad acepta con los extractos de tarjeta de crédito de los meses de octubre y noviembre de 2020, que se siguen cobrando los **AVANCES TRANSFERENCIA A** de fecha 6/12/2019 uno por un valor de 2.000.000 y otro por un valor de 2.390.000 con saldos*

pendientes de cobro por \$118.794 y 1.659.723 respectivamente; sumado a un cobro de CUOTA DE MANEJO por valor de 39.600 con fecha del 20 de noviembre de 2020.

Se acota que estos no son hechos nuevos en cuanto a la resistencia y negligencia por parte de la accionada, al ser peticionada, pues anteriormente debí interponer otrora época acción de tutela para que se me diera una respuesta de fondo, que al final nunca llego, acción de tutela con radicado 73001400300420200013200 que conoció el Juzgado Cuarto Civil Municipal..

Que las anteriores precisiones se realizan para que la accionada, de manera concreta, clara y concisa, les otorgue una respuesta a las peticiones deprecadas.

A la fecha y como no se evidencia una respuesta, es que se inicia y presenta la correspondiente Acción de Tutela a fin de lograr el amparo al DEBIDO DE PETICION y ACCESO A LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

III.- PRETENSIONES

De conformidad con lo anterior, el accionante solicita: “Tutelar los Derechos Fundamentales al DEBIDO DE PETICION Y AL ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA y demás derechos conexos que fueron cercenados por el ente accionado, al no emitir un pronunciamiento a las peticiones incoadas.

Se ordene a la entidad accionada, se expida un Fallo de Tutela a las peticiones deprecadas en la correspondiente acción constitucional

En caso de continuar la desobediencia a la decisión de Tutela, se abra cuaderno de cumplimiento al fallo y de desacato.

Se vinculen a los terceros que considere el despacho de Tutela, para evitar nulidades en el trámite de la acción de Tutela.

IV.- TRÁMITE

La presente acción constitucional fue admitida a través de auto del 22 de enero de 2021; otorgándole a la entidad accionada el término de 2 días para que se pronunciara, guardando silencio.

BANCO BOGOTA Guardo silencio

V.- CONSIDERACIONES

La acción de tutela según lo dispuesto en el artículo 86 superior, constituye un mecanismo de orden constitucional para la protección y defensa directa e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente ejecutable frente a los particulares, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, o cuando existiendo este se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o cuando del examen particular que realice el juez de tutela verifique que la otra vía, en cuanto a su eficacia, no es la más adecuada para la protección inmediata del derecho fundamental violado o amenazado, lo que sin duda reitera el carácter residual y subsidiario de la misma.

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Ha sostenido la Corte Constitucional que, el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos:

(1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.

(2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.

(3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

(4) El derecho a obtener la pronta comunicación de la respuesta. T. 146/12.

En consideración de los elementos referidos, la Corte ha indicado que el amparo del derecho fundamental de petición no solo implica que la

respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para el efecto, sino también que dicha respuesta sea suficiente, efectiva y congruente, sin que con esto se entienda que la protección constitucional se deriva de la contestación favorable a las pretensiones formuladas.

Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario. La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.

El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.

En el presente caso, la parte accionada guardo hermetismo total frente a los requerimientos por parte de este despacho judicial intuyendo así la negativa de la misma a dar una respuesta a la petición incoada base de la presente acción, quedando al descubierto que con tal proceder omisivo se está afectando el derecho que tiene el señor Jackson Andrés Usma, a obtener una respuesta oportuna frente a lo peticionado

En tales circunstancias corresponde a la juez constitucional intervenir y en cumplimiento a las facultades contenidas en el Dcto 2591 de 1991, ordenar al ente accionado que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, se pronuncie de fondo frente a la solicitud que realizara, de fecha 15 de septiembre de 2020 y notifique su decisión personalmente al interesado.

En consecuencia, de lo anterior, el Juzgado Curto Civil Municipal Administrando Justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

Primero: *CONCEDER el amparo solicitado por el demandante JACSON ANDRES SANTOFIMIO USME, en relación a la falta de respuesta al derecho de petición elevado ante la entidad BANCO BOGOTA, a través de su apoderado judicial el día 29 de septiembre de 2020 de conformidad a la parte motiva de la presente decisión.*

Segundo: *En consecuencia de lo anterior, se ordena a la parte demandada proceder a responder el referido derecho de petición dando solución con ello al accionante, en el término máximo de 48 horas, notificando en legal forma dicha respuesta.*

Tercero: *En caso de que esta sentencia no fuere impugnada por las partes dentro del término legal, remítase este expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.*

Cópiese, Notifíquese y Cúmplase,

La Juez


CARMENZA ARBELAEZ JARAMILLO