

JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL
Ibagué Tolima, diez de febrero de dos mil veintiuno

Ref.: Acción de Tutela
Accionante: ELKIN FABIAN FLOREZ
Accionado: BANCO POPULAR
Rad: 2021-00057-00.

Se procede a resolver de fondo la presente acción de tutela interpuesta por el señor Elkin Fabian Florez contra el Banco POPULAR

I.- LA ACCIÓN

Según se evidencia en el contenido del escrito de tutela, por medio de la presente acción, que señor Elkin Fabian Flórez, solicita la protección del derecho fundamental de Petición, el cual considera le fue vulnerado, por la entidad accionada de conformidad con los siguientes:

II.- HECHOS

Indica el accionante que El día 04 de enero de 2021, radico DERECHO DE PETICION y de información, mediante correo electrónico de la entidad BANCO POPULAR el cual corresponde a servicioalcliente@bancoooular.com.co, en donde el sistema por la misma vía me respondió indicando que la solicitud fue radicada con el número 999081130386 y continua diciendo que tiene como fecha de respuesta estimada el día 26/01/2021, firmando la Gerencia Nacional de Servicio al Cliente del Banco Popular, teniendo que la fecha estipulada por la entidad bancaria se cumplirían los 15 días hábiles que otorga la ley, por ende hasta ese momento no existiría ninguna violación, pero para el día 22 vía correo electrónico se recibe nueva documentación demostrando así que a la fecha no se haya recibido una contestación clara, precisa y congruente y obedeciendo a los parámetros establecidos por la Ley 1755 DE 2015 así como una y resolución debida.

Que dicha comunicación recibida el día 22 de enero de 2021 vía correo electrónico de referencia 999081130386, firmada por la Gerencia de Soporte y Servicio a PQRS, le indica que el BANCO POPULAR no ha reunido la información necesaria para responder su reclamación, y que ... SE TOMARA UNOS DIAS ADICIONALES ... , para dar respuesta de fondo a su petición, y retoma indicando que serán 15 quince días hábiles a partir de la fecha, situación que descontextualiza la esencia del derecho de petición, en cuanto a lo estipulado en el ART 14 de la ley 1755 de 2015, pues la entidad bancaria pretende tomarse nuevamente otros quince días para dar respuesta a su petición, argumentando que no ha podido reunir la información pedida, la cual debe reposar en sus bases de datos y sistema, pues de manera detallada indicó los movimientos en fechas y lugares así como son claras sus peticiones.

Que la fecha del recibido del derecho de petición e información objeto material de esta acción, por parte de el GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE y la fecha de consignación de este libelo, ante la oficina de apoyo judicial, y que se compruebe, que en el transcurso de más de veinte (20) días la entidad demandada no ha dado una respuesta, pero si dejando entrever con esto el desconocimiento total del el núcleo esencial del derecho de petición e información establecido en la ley 1755 DE 2015, que es la resolución pronta y oportuna de lo solicitado en el entendido de que ... Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de /os diez (10) días siguientes a su recepción ... , bajo los presupuestos de PRONTA RESOLUCIÓN COMPLETA Y DE FONDO SOBRE LA MISMA, Lo que confirma la consumación y tipicidad de la conducta como violatoria del derecho a la información y expedición de documentos.

Que finalmente, y en razón a que hoy el GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE, violo los requisitos mínimos establecidos en el derecho de petición los cuales exige ciertas necesidades de calidad de la respuesta que debe ser emitida.

Que, la jurisprudencia ha sido consistente en el sentido de que las respuestas deben resolver de fondo, de manera precisa y congruente con lo pedido las solicitudes elevadas. Con respecto al contenido de la respuesta que debe proferirse para que ésta cumpla con el requisito de idoneidad, la Corte ha explicado que la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición, el derecho a la información solicitada y a la expedición de documentos, que se debate; es lógico que se debe condenar administrativamente responsable a la entidad accionada, ordenándosele que suministre a su costa toda documentación y solución a su problema, dentro del Término improrrogable de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del auto admisorio de la presente Acción de Tutela. De no ser así deberá promoverse el incidente de desacato por incumplimiento de orden del señor Juez Constitucional.

III.- PRETENSIONES

De conformidad con lo anterior, la accionante solicita:

- 1- Tutelar el derecho fundamental y constitucional al Derecho de Petición de información.
- 2.- Ordenar al jefe de la GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE a dar contesta y solución suficiente en forma verídica, exacta, suficiente, convincente y categórica dentro del término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas al Derecho de Petición que presente. En efecto, como el señor GERENTE Y/O REPRESENTANTE

LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE, violó flagrantemente ese derecho, a título de pena, condenarlo a expedirlas a su costa.

Como quiera que se ha violado flagrantemente el derecho de petición de dar información y solución a su problema, en razón a que en la fecha y hora de presentar y consignar este libelo junto con los anexos de esta Acción de Tutela por ante la Oficina de Apoyo Judicial, no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto legalmente con respecto a ciertos requisitos de calidad de la respuesta que debe ser emitida.

3- Condenar administrativamente responsable GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE, a que expida a su costa y sin dilaciones de ninguna naturaleza, las respuestas a su solicitud si la negativa continua, así mismo de los documentos relacionados en el Derecho de Petición objeto de esta Acción de Tutela, y contestación de manera clara y precisa de cual va hacer la solución a su situación presentada y objeto de este caso, y al igual demás solicitados en el futuro que tengan relación directa con el asunto, habida cuenta que la conducta por parte de dicha empresa se ha subsumido en la violación del Derecho Constitucional de Petición de Información y expedición de documento.

4- En virtud de las presuntos alegatos de defensa que exponga, el GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE al Señor Juez Constitucional, conceptuando que no violó el derecho de petición de información y expedición de copias, practicar a cuenta de el GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL BANCO POPULAR, específicamente AL GERENTE NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE, inspección judicial y cotejo en sus libros y archivos electrónicos de entrada y salida de la correspondencia relativa al derecho de petición objeto de amparo constitucional, así mismo en los registros y controles consignados en libros o computarizado que lleva la empresa de correo que llevó dicha contestación a su destino, a fin de establecer y determinar lo concerniente.

IV.- TRÁMITE

Por auto del 28.enero.2021 se dio el trámite respectivo a la presente acción de tutela, ordenado la notificación a las partes, lo cual se realizó en legal forma

ELBANCO POPULAR no presenta respuesta alguna limitándose a aportar la contestación que le fuera enviada al accionante el día 05 de febrero de 2021, resolviendo con ello el derecho de petición objeto de la acción

V.- CONSIDERACIONES

La acción de tutela fue instituida para la protección de los derechos fundamentales cuando ellos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (art. 86 C.N).

La jurisprudencia constitucional ha sido enfática al sostener que si en el curso de la acción; la vulneración o amenaza a los derechos fundamentales invocados desaparece, la tutela pierde su razón de ser, pues bajo esas condiciones no existiría una orden que impartir. En realidad, “el objeto esencial de la acción de tutela es garantizar la efectiva e inmediata protección de los derechos fundamentales, pues ciertamente, el sentido de este amparo judicial es que el Juez Constitucional, una vez analizado el caso particular pueda proferir un fallo en procura de la defensa de los derechos vulnerados al afectado, siempre y cuando exista motivo para ello”.

“Pero si la situación fáctica que generó la amenaza o vulneración ya ha sido superada, la decisión que pueda proferir el Juez de Tutela no tendría ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión de la autoridad pública, pues a los afectados ya se les satisfizo lo pretendido en el escrito de tutela, mediante la actuación positiva de las autoridades públicas al garantizar eficazmente el derecho fundamental” (Corte Constitucional Sentencia T-536 de 2006).

El BANCO POPULAR, a través de la gerencia de Operaciones de servicio al cliente PQR, emite oficio de fecha 05 de febrero de 2021 con destino al señor ELKIN FABIAN FLOREZ por medio del cual emitió respuesta al derecho de petición objeto de la litis, dejando la salvedad por parte de este despacho que desconoce lo peticionado en el mentado derecho de petición, toda vez que el mismo no fue aportado por ninguna de las partes situación ésta por la cual la juez de tutela no puede impartir una orden diferente a la negativa de las pretensiones, dado que la misma se tornaría contraria a la filosofía en que se inspira la acción de tutela, pues no debe olvidarse que la misma tiene como finalidad la protección de los derechos fundamentales cuando los mismos están siendo vulnerados por la acción u omisión, aspecto que no se avizora en el actuar de la accionada, porque como ya se dijo, la accionada dio respuesta al derecho de petición incoado, objeto de la presente.

En ese orden de cosas, la tutela deprecada carece de asidero y por tanto se denegará.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Ibagué, administrando justicia en nombre de la República y por mandato constitucional,

RESUELVE:

ACCION DE TUTELA 2021-0057-00

Primero: NEGAR la presente acción de tutela interpuesta por señor el señor Elkin Fabian Florez contra el Banco POPULAR por encontrarse superado el hecho generador.

Segundo: Notificar a las partes este fallo por la vía más expedita.

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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,



CARMENZA ARBELAEZ JARAMILLO