

Sabanalarga, catorce (14) de marzo de dos mil veintidós (2022).

PROCESO:	ACCIÓN DE TUTELA.
REFERENCIA:	08-638-40-89-003-2022-00056-00.
ACCIONANTE:	LILIANA AHUMADA SABALZA
ACCIONADO:	BANCOLOMBIA

ASUNTO

Se procede a dictar fallo dentro de la acción de tutela promovida por la señora LILIANA AHUMADA SABALZA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 44.190.994 expedida en Sabanalarga (Atlántico), quien actúa a través de apoderado judicial, el doctor Roberto Rafael Cervantes Barraza, quien se identifica con la cédula de ciudadanía No. 8'638.878 de Sabanalarga, abogado titulado e inscrito con la Tarjeta Profesional No. 90.766 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, en contra de la entidad bancaria BANCOLOMBIA NIT 890.903.938-8, por la presunta vulneración del derecho fundamental de Petición, consagrado en nuestra Carta Política.

ANTECEDENTES

Hechos.

Se pasa a exponer los hechos relevantes presentados por la parte accionante así:

Refiere la accionante que los días 18 y 19 de noviembre de 2021, fue víctima de un hurto en su cuenta de ahorros del Banco Bancolombia.

Que, por lo anterior, radicó el día 19 de noviembre de 2021, presentó vía telefónica dos derechos de petición, solicitando que se aclararan los sucesos ocurridos en su cuenta bancaria, y se verificasen los movimientos virtuales de la misma tendientes a mostrar que ésta no había realizado los mismos.

Afirma la parte actora que Bancolombia dio respuesta a las solicitudes presentadas por aquella, los días 23 y 29 de noviembre de 2021, no obstante, en su juicio, esta no fue una respuesta completa y acorde a lo solicitado.

PRETENSIONES

Teniendo en cuenta los hechos generadores de la presunta vulneración, la parte accionante solicitó al Despacho, el amparo de su derecho fundamental de petición, en consecuencia, se ordene a la accionada a responder de forma precisa y completa, la petición elevada el día 19 de noviembre de 2021.

ACTUACIÓN PROCESAL

Estando dentro del término legal, mediante auto del primero (01) de marzo del dos mil veintidós (2022), se admitió la presente acción, ordenando a la accionada informar dentro de un plazo de 48 horas contadas a partir del recibo de la comunicación, las razones de defensa que le asisten frente a las pretensiones de la tutela.

En respuesta al requerimiento la entidad Bancolombia manifestó que es cierto que la accionante presentó derecho de petición ante dicha entidad; sin embargo, por oficios de fechas 23 y 29 de noviembre de 2021, se dio respuesta a las solicitudes de la actora de forma clara y completa, las cuales fueron notificadas a través del correo electrónico. Por último, agrega que no es cierto que la respuesta no fue completa, puesto que, como se evidencia, la misma es congruente con lo solicitado, y en ese sentido alega que lo que se pretende por la accionante es discutir temas que giran estrictamente sobre cuestiones contractuales para los cuales existen otros mecanismos judiciales.

Acervo Probatorio

El accionante aporta como prueba de sus hechos, los siguientes:

1. Poder.
2. Recibo de consignación.
3. Memorial que contiene respuesta de Bancolombia

CONSIDERACIONES

La Acción de Tutela es una institución jurídica que protege y defiende los derechos constitucionales fundamentales, que es una de las novedades que consagra la constituyente del año 1991, en el Artículo 86 de la Carta Magna, reglamentado por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, al tenor dice:

“(…) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en la que se encuentra el solicitante, debido a que en definitiva implica hacer un estudio analítico del mecanismo judicial “ordinario” previsto por el ordenamiento jurídico en cuanto a su idoneidad para conseguir el propósito perseguido” (...).

De lo dicho se puede concluir que la acción de tutela solo procede para proteger derechos fundamentales, más no otros de distinto rango, cuando resulten amenazados o vulnerados por cualquier autoridad pública o por particulares con las características descritas en el inciso final del artículo 86 de la Constitución Nacional, siempre que el solicitante no cuente con otro medio de defensa judicial, a menos que busque un amparo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Por conocido se tiene que la acción de tutela narrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como un mecanismo ágil, residual y sumario para efectos de amparar derechos fundamentales presuntamente conculcados por autoridades o particulares.

Ahora bien, es esta misma naturaleza, la que obligó a que al momento de desarrollarse normativamente esta garantía constitucional y con la expedición del Decreto 2591 de 1991, se concibieran una serie de causales de improcedencia de la acción. Estas resultan ser:

Artículo 6°. CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DE LA TUTELA. La acción de tutela no procederá:

1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio 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. Lo subrayado es del Despacho.
2. Cuando para proteger el derecho se pueda invocar el recurso de habeas corpus.
3. Cuando se pretenda proteger derechos colectivos, tales como la paz y los demás mencionados en el artículo 88 de la Constitución Política. Lo anterior no obsta, para que el titular solicite la tutela de sus

- derechos amenazados o violados en situaciones que comprometan intereses o derechos colectivos siempre que se trate de impedir un perjuicio irremediable.
4. Cuando sea evidente que la violación del derecho originó un daño consumado, salvo cuando continúe la acción u omisión violatoria del derecho.
 5. Cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente acción de tutela, no se abre paso, por las razones que en adelante se expondrán.

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el accionante en el escrito tutelar, en este caso, esta Sede Judicial se adentra resolver, si la encartada dio o no contestación a la petición presentada por la actora el 19 de noviembre de 2021, de manera completa y de fondo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE PARTICULARES.

Vale la pena resaltar que la Constitución Política de 1991 amplió el espectro del derecho de petición, pues a diferencia de lo que acontecía bajo el anterior ordenamiento constitucional, en el actualmente vigente no se proyecta de manera exclusiva respecto de las autoridades públicas.

En efecto, en los términos del artículo 23 Superior, “El Legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones particulares para garantizar los derechos fundamentales”, previsión que no puede ser entendida como un mandato directo impuesto por el Constituyente, sino como una facultad discrecional del legislador. Tal innovación, como ha precisado la Corte Constitucional, pretende “aumentar el campo de aplicación del derecho de petición, que se encontraba limitado al ámbito del sector público, y darle una concepción más universal, que haga viable una mayor participación y compromiso de los asociados en el desarrollo activo de los fines propios del Estado colombiano”.¹

En este orden de ideas, sea lo primero establecer que el derecho de petición tiene en principio como sujetos pasivos a las autoridades, pero excepcionalmente, en los casos señalados por la Ley y con el propósito específico de asegurar el respeto de los derechos fundamentales, los particulares pueden ser señalados como destinatarios del mismo.

El ejercicio del derecho de petición ante particulares no está sustraído por completo de su ámbito y alcance, pues de conformidad con los artículos 86 de la Carta Política y 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela resulta procedente cuando ejecutan actos de poder o de autoridad y/o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

Ese entendimiento, es el que le ha dado H. Corte Constitucional en jurisprudencia reiterada, entre otras, sentencias la T – 389 – de 2008 que enseña:

“La jurisprudencia constitucional ha sostenido desde sus inicios que la finalidad de la protección de tutela es la de proteger la vulneración de derechos fundamentales, independientemente del sujeto que promueva su desconocimiento. Así, ha reconocido que tanto el Estado, a través de sus autoridades, como los particulares, en desarrollo de sus actividades regulares, son susceptibles de desconocer las garantías fundamentales de las personas. Por ello en la providencia que acaba de citarse

¹ Corte Constitucional, sentencia T-105 de 1996.

sostuvo que “el Constituyente de 1991 contempló la posibilidad de que la tutela procediera también contra particulares, lo cual no está previsto, como se ha dicho, en otras legislaciones. Posiblemente se debe ello a que, en principio, se ha considerado, erróneamente, que es el Estado, a través de las autoridades públicas, quien viola, por acción u omisión, los derechos fundamentales de las personas, cuando la realidad demuestra que éstos también son vulnerados, en forma quizás más reiterativa y a menudo más grave, por los mismos particulares. Fue esta la eventualidad que quiso prever el Constituyente colombiano, al plasmar en el inciso final del artículo 86, la procedencia de la acción de tutela contra particulares que estén colocados en una de tres situaciones: a) Que estén encargados de la prestación de un servicio público; b) que su conducta afecte grave y directamente el interés colectivo; o c) que respecto de ellos, el solicitante se halle en estado de subordinación o de indefensión²...” (negritas fuera de texto).

En sentencia de tutela con radicado T- 268 del 8 de mayo de 2013, al estudiar la Corte Constitucional la procedencia del derecho de petición ante particulares amplió los eventos en que opera tan importante derecho contra particulares, atemperando:

“Sobre el alcance del derecho de petición cuando la solicitud es presentada ante entidades privadas este tribunal ha permitido su procedencia en los siguientes casos:

“1. Cuando la petición se presenta a un particular que presta un servicio público o que realiza funciones públicas, a efectos del derecho de petición, éste se asimila a las autoridades públicas.

2. En el evento en que, formulada la petición ante un particular, la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental, es posible ordenar por la vía del amparo constitucional que ésta se produzca.

3. En supuestos de subordinación o dependencia.

4. Por fuera de los anteriores supuestos, el derecho de petición frente a organizaciones privadas solo se configurará como tal cuando el legislador lo reglamente.”

Así las cosas, por tratarse de una garantía constitucional debe entenderse que el derecho de petición procede ante particulares en los siguientes casos: (i) cuando efectúan la prestación de un servicio público; (ii) en casos donde ejercen funciones públicas; (iii) siempre que desarrollen actividades que comprometen el interés general; (iv) en los casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta; (v) supuestos de indefinición o subordinación o (vi) cuando el legislador lo autoriza...”

En síntesis, en la interpretación del referido artículo 23 y 86 de la Carta Magna, la Jurisprudencia Constitucional ha delineado algunos supuestos mínimos de este derecho y el término para su resolución, al respecto, la referida sentencia T- 268 del 8 de mayo de 2013, señaló:

“El artículo 23 de la Constitución Política 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 legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Con fundamento en la citada norma, en varias oportunidades esta corporación ha definido el ámbito de protección del derecho fundamental de petición. Así las cosas, este incorpora en su núcleo esencial 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 Sentencia C-134 de 1994 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa

(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, se pronuncie 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 una pronta comunicación de lo decidido.

En relación con el término legal para suministrar respuesta, esto es, el plazo que tiene la administración o el particular para resolver las peticiones formuladas, por regla general se debe acudir al artículo 14° de la ley 1437 de 2011 que señala el termino de quince días para dar respuesta a la petición. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

De no ser posible, antes de que se cumpla con el plazo allí dispuesto y ante la imposibilidad de suministrar la contestación en dicho término, la autoridad o el particular deberán explicar los motivos y señalar una nueva fecha en el cual se realizará. Para este efecto, el criterio de razonabilidad será determinante, ya que es imperioso tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. En este sentido, la citada disposición establece que:

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto...”

El razonamiento expresado en la citada jurisprudencia igualmente se encuentra determinado en la Ley 1755 de 2015, previendo en su artículo 32, el derecho de petición ante organizaciones privadas y personas naturales de la siguiente manera: “Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, Corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, Cooperativas, instituciones financieras o clubes...” (...) parágrafo 1° “Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situación de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario”. De allí surge claro que en la actualidad el derecho de petición procede contra particulares por virtud de la Constitución y la ley.

En consideración a lo precedentemente expuesto, se procederá a determinar en el caso bajo estudio, si el amparo constitucional deprecado resulta procedente como mecanismo principal de defensa.

Expuesto lo anterior, entra el Despacho a exponer el:

CASO CONCRETO

La accionante suplica la protección del derecho fundamental de petición, que, según ella, resulta vulnerado al no haber emitido la entidad Bancolombia, una respuesta completa y congruente con lo solicitado el día 19 de noviembre de 2021, relacionado con unos movimientos bancarios irregulares que se hicieron desde la cuenta del actor los días 18 y 19 de noviembre de 2021.

Ahora bien, es palmario que la entidad encartada, alude haber dado contestación a la petición elevada por el accionante, a través de misivas de fechas 15 y 29 de diciembre de 2021, enviadas al correo reportado por la actora, esto es: liliana21211@hotmail.com mediante las cuales, en su juicio brindo una respuesta de fondo a lo solicitado.

Ahora bien, de cara a las pruebas arrimadas y a los escritos de tutela y contestación se hacen previamente varias conclusiones:

1) No existe copia de la petición presentada por la actora, razón por la que se desconoce la fecha de presentación y el contenido de la solicitud. Ello por cuanto se indicó que las solicitudes fueron presentadas telefónicamente. Sin embargo, la encartada al dar contestación acepta que en efecto se presentaron dos (2) solicitudes por parte de la accionante de fechas 23 y 29 de noviembre de 2021, afirmación de la cual se tiene por cierto que en efecto se radicaron en debida forma las peticiones.

2) En cuanto al contenido de la solicitud, la parte actora manifiesta que lo solicitado fue: “Que se estudie, analicé y se verifique el hábito transaccional desde el momento de la apertura de su cuenta para constatar que jamás ha realizado transacciones virtuales, como tampoco se ha registrado en la sucursal virtual del banco en la APP y, lo más importante: que las transacciones no se hicieron desde el celular de la accionante”. Por su parte, Bancolombia sostiene que lo solicitado fue: “información sobre la realización de unas transacciones desde su cuenta de ahorros”. Frente a este punto el Despacho tendrá por cierto que la solicitud presentada lo fue en los términos expuestos en la acción de tutela por dos razones: **primero**, Bancolombia en su contestación no allegó soporte alguno en el que se pudiese verificar el real contenido de la solicitud a fin de revisar si coincidía o no con lo planteado en el escrito de tutela; y **segundo**, en la contestación de la tutela no se controvertió lo expuesto por la accionante, por lo cual, aplicando la presunción de veracidad, se aceptará lo planteado en la tutela frente a lo deprecado a la entidad bancaria.

3) No existe discusión en que, frente a las solicitudes presentadas por la demandante, Bancolombia dio dos (2) respuestas los días 15 y 29 de diciembre de 2021; no obstante, revisado el contenido de las mismas y de cara a la solicitud presentada, se advierte que la misma, si bien está íntimamente relacionada con la situación que se presentó con unas transacciones que se hicieron de forma virtual en la cuenta de ahorros de la demandante, también lo es que no responde de forma completa y congruente con lo solicitado, como quiera que no se hizo pronunciamiento alguno sobre el hábito transaccional desde el momento de la apertura de la cuenta, que incluya todas las transacciones virtuales que se hicieron desde la apertura de la cuenta. Frente a los demás aspectos si hay una respuesta clara y de fondo por parte de la entidad bancaria.

Conforme a lo anterior, esta Operadora Judicial tutelaré el derecho fundamental de petición a favor de la señora LILIANA AHUMADA SABALZA, ordenando a la entidad BANCOLOMBIA, a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contadas a partir de la notificación de la presente decisión, responda la petición elevada por el accionante los días 23 y 29 de noviembre de 2021, en el sentido de indicar el hábito transaccional de la cuenta de ahorros de la demandante, que incluya todas las transacciones virtuales que se hicieron desde la apertura de la cuenta.

No debe perderse de vista, que la accionada deberá tener en cuenta al momento de responder dicha solicitud, que la misma debe ser clara, de fondo, congruente con lo solicitado, oportuna y en un tiempo razonable, la cual además debe ser comunicada al petente, conforme lo tiene sentado la Jurisprudencia Constitucional.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO PROMISCO MUNICIPAL ORALIDAD DE SABANALARGA, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

Palacio de Justicia: calle 19 No. 18 - 47. Piso 1
Telefax: (035) 3 88 5005, ext. 6023.
Correo: j03prmpalsabanalarga@cendoj.ramajudicial.gov.co
Celular: 314 324 6863
Twitter: @j03prmpals_larg
Sabanalarga, Atlántico, Colombia

PRIMERO: TUTELAR el derecho de petición invocado por la señora LILIANA AHUMADA SABALZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 44.190.994, de conformidad con los planteamientos expuestos en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad BANCOLOMBIA, a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contados a partir de la notificación de la presente decisión, responda la petición elevada por la accionante los días 23 y 29 de noviembre de 2021, en el sentido de pronunciarse frente al hábito transaccional de la cuenta de ahorros de la demandante, que incluya todas las transacciones virtuales que se hicieron desde la apertura de la cuenta de ahorros de la señora LILIANA AHUMADA SABALZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 44.190.994.

No debe perderse de vista, que la accionada deberá tener en cuenta al momento de responder dicha solicitud, que la misma debe ser clara, de fondo, congruente con lo solicitado, oportuna y en un tiempo razonable, la cual además debe ser comunicada a la petente, conforme lo tiene sentado la Jurisprudencia Constitucional.

TERCERO: NOTIFÍQUESE por el medio más eficaz, tanto a la parte accionante como accionada del resultado de la presente providencia.

CUARTO: En firme dicha providencia, si no fuese impugnada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación de conformidad con el Art. 31 del decreto 2591 de 1991, remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ROSA A. ROSANIA RODRÍGUEZ
JUEZ

Firmado Por:

Rosa Amelia Rosania Rodriguez

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Juzgado 003 Promiscuo Municipal

Sabanalarga - Atlántico

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **9f34e164440af95eea4f2283f02dc1253f8db8bed4f47381918cb72cf8219fbe**



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO
JUZGADO TERCERO PROMISCO MUNICIPAL ORALIDAD
SABANALARGA, ATLÁNTICO.

SIGCMA

Documento generado en 14/03/2022 11:07:05 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

Palacio de Justicia: calle 19 No. 18 - 47. Piso 1
Telefax: (035) 3 88 5005, ext. 6023.
Correo: j03prmpalsabanalarga@cendoj.ramajudicial.gov.co
Celular: 314 324 6863
Twitter: @j03prmpals_larg
Sabanalarga, Atlántico, Colombia

