

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO SÉPTIMO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS

Manizales (Caldas) Primero (01) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

Sentencia: 007
Proceso: Acción de Tutela
Radicado: 17001 40 88 007 2021 00008
Accionante: **Ana Rosa Rincón Valencia**
Accionada: Banco Popular SA
Vinculado: Darío Laguado Monsalve, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular SA

I. OBJETO DE DECISIÓN.

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela interpuesta por la señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.824.097, en contra del **Banco Popular SA** con el objeto de que se tutele el derecho fundamental de petición.

II. HECHOS.

Manifiesta la accionante que elevó derecho de petición de manera virtual a la entidad accionada el veintiséis (26) de noviembre de 2020, en la página de la accionada bajo el número de radicado 006028001270.

Que en el mismo solicitó:

“PRIMERO: Se actualice el sistema interno de la entidad financiera Banco Popular S.A., en el sentido de que figuren los pagos mensuales descontados por nómina dirigidos a la obligación contraída con mencionado banco.

SEGUNDO: En consecuencia, cesen de parte de Banco Popular S.A. las instigaciones cobrándome dineros que supuestamente han dejado de percibir.

TERCERO: Se me expida un estado de cuenta real e inequívoco de la obligación financiera contraída con Banco Popular S.A.

CUARTO: Se me indiquen las razones por las cuales se me brinda información errónea respecto de los pagos realizados a la entidad financiera Banco popular S.A.

QUINTO: De existir proceso judicial en mi contra, tal como lo manifestó uno de los asesores de Banco Popular S.A., se me indique el número de radicación y juzgado al que pertenece mencionado proceso.

SEXTO: De no acceder a la anterior petición, solicito que de manera escrita se me informen las causas, motivos o razones de la respuesta”

Agregó que el 16 de diciembre de 2020, la entidad accionada mediante escrito, le informó que *“no ha reunido la información necesaria para responder su reclamación, amablemente le comunicamos que el Banco se tomará unos días adicionales para dar respuesta de fondo a su reclamación, teniendo como fecha límite para este asunto quince días hábiles a partir de la fecha”*. Por lo que, de este modo, el término para dar respuesta venció el 8 de enero de 2021.

Que la solicitud fue radicada el 26 de noviembre de 2020; y en cumplimiento al decreto 491 de 2020, ya se habría superado el termino sin tener respuesta alguna. Además, que ya han transcurrido más treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de radicación de la petición, sin que se haya emitido respuesta favorable o desfavorable.

Agregó que hasta la fecha no ha obtenido respuesta y en consecuencia solicitó se ordene a la accionada dar respuesta a su petición.

III. PRUEBAS.

La demandante en tutela, arrió:

- i) Derecho de petición de 20 de noviembre de 2020.
- ii) Constancia de radicación del 26 de noviembre de 2020.
- iii) Diferentes comprobantes de nómina.
- iv) Respuesta Derecho de petición de 16 de diciembre de 2020, extendiendo fecha.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL.

La acción constitucional fue admitida mediante auto del 22 de enero de 2021, imprimiéndole el trámite previsto en el artículo 15 del Decreto 2591 de 1991 y se requirió a la entidad accionada y vinculada para que ejercieran sus derechos de defensa y contradicción, corriéndoles el traslado de rigor.

Banco Popular SA, y el vinculado **Darío Laguado Monsalve, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular SA** no dieron respuesta a los requerimientos del juzgado pese a que en tres oportunidades se les remitieron a los correos electrónicos de notificaciones judiciales, encontrados para el primero en el certificado de existencia y representación legal, y para el último en la página web, el respectivo auto admisorio junto con el traslado de la demanda.

V. PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde al Juzgado, una vez confrontadas las normas constitucionales, legales y la jurisprudencia de las Altas Cortes, determinar si **Banco Popular SA**, y el vinculado **Darío Laguado Monsalve, Defensor del Consumidor Financiero del**

Banco Popular SA vulneraron el derecho fundamental de petición de la señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, al no dar respuesta a la solicitud impetrada el 26 de noviembre de 2020.

VI. CONSIDERACIONES.

a). Competencia.

Este Juzgado es competente para decidir el presente amparo constitucional por cuanto el constituyente asignó a todos los Jueces de la República la facultad para conocer de las acciones de tutela, además los Decretos 1382 de 2.000 y 1983 de 2017 regularon la forma de conocimiento del amparo constitucional contra las entidades del Estado y los particulares, en esa norma se estableció que a los Jueces Municipales les serán repartidas, en primera instancia, aquellas que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden distrital, municipal, departamental o contra entidades privadas, como en este caso.

b). Procedencia de la acción de tutela.

La tutela es un instrumento jurídico que ha sido concebida como una acción judicial subsidiaria, residual y autónoma dirigida a controlar bien sea las acciones u omisiones de las autoridades públicas o privadas que afectan derechos fundamentales, tiene gran acogida por la gran mayoría de colombianos, por cuanto a través de esta herramienta, de manera ágil y rápida, obtienen respuesta sobre la presunta vulneración o amenaza a la que están expuestos, mecanismo que fue regulado en el artículo 86 de la Constitución Política.

c). Derecho fundamental presuntamente vulnerado.

En el presente caso la señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, acude a este instrumento legal porque en su sentir fue vulnerado su derecho fundamental de petición, por cuanto **Banco Popular SA**, y el vinculado **Darío Laguado Monsalve, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular SA** al parecer no le ha brindado respuesta de fondo, respecto de su petición elevada el 26 de noviembre de 2020; recordemos entonces como definió el constituyente primario esta prerrogativa:

“Artículo 23. 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”

d). Regulación legal del derecho de petición.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, reguló de manera especial el ejercicio del derecho de petición, determinando el objeto y los términos para resolver las distintas modalidades del derecho de petición, se dijo en esa norma que:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. [...]

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición

deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción [...]"

e) Núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

Con relación al derecho de petición, la H. Corte Constitucional se ha pronunciado en múltiples oportunidades, sobre los límites, alcances y elementos de dicha prerrogativa, la cual como se ha dicho en forma reiterada, se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.

En la sentencia T-015 de 2019 repitió las subreglas para tener colmado el derecho de petición:

[...]24. El derecho de petición es una garantía ius fundamental, consagrada en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991. De conformidad con él, “[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”. Con arreglo a él, ha sido definido por parte de esta Corporación[60] como la facultad que tiene toda persona en el territorio colombiano[61] para formular solicitudes –escritas o verbales[62]-, de modo respetuoso[63], a las autoridades públicas, y en ocasiones a los particulares y, al mismo tiempo, para esperar de ellas la respuesta congruente con lo pedido.

La facultad de presentar solicitudes y esperar una respuesta exigible está íntimamente relacionada con los fines del Estado, en tanto a través de ella las personas pueden participar activamente en las decisiones que les afectan y procurar el cumplimiento de los deberes de la administración [64], de modo que genera un ambiente democrático y de diálogo con las diversas instituciones estatales y entre los particulares, pues les permite interactuar en relación con fines privados o públicos.

25. Si bien la aplicación del derecho de petición es inmediata, el Legislador lo ha regulado mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y la Corte Constitucional ha reconocido que tiene un papel trascendental en la democracia participativa y un “carácter instrumental” [65] que puede estar relacionado con el ejercicio de otros derechos fundamentales.

*26. En todo caso, conforme lo señaló la Sala Plena de esta Corporación en la Sentencia C-007 de 2017, **la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:***

*(i) **Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle **contestación en el menor tiempo posible**, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”[66]*

*(ii) **Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea **clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente,***

o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

(iii) **Notificación.** No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma **debe ser puesta en conocimiento del interesado** y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado. [...]” (Negrillas y subrayas fuera de texto).

f). Régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero

Sobre las funciones del Defensor del Consumidor Financiero tenemos que se encuentran señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009:

“[...] a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

b) 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.**

c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC [...]” (**Negrillas y subrayas por fuera del texto original**).

A su vez en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, se establece el Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero así:

“En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá **presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero**, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero **decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.**

Si la queja o reclamo **es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.**

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. **Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.**

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

*El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. **En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.***

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada

del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.”

g). Presunción de veracidad.

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 señaló que se darían por ciertos los hechos de la demanda “[...] Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa [...]”.

h). Notificaciones judiciales

Tenemos que la notificación de demandas o cualquier trámite judicial se surte o se entenderá realizada una vez transcurridos dos (2) días hábiles siguientes al envío del mensaje y los términos judiciales empezarán a correr a partir del día siguiente al de la notificación, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto 806 de 2020 así:

“ARTÍCULO 8o. NOTIFICACIONES PERSONALES. Las notificaciones que deban hacerse personalmente también podrán efectuarse con el envío de la providencia respectiva como mensaje de datos a la dirección electrónica o sitio que suministre el interesado en que se realice la notificación, sin necesidad del envío de previa citación o aviso físico o

virtual. Los anexos que deban entregarse para un traslado se enviarán por el mismo medio.

El interesado afirmará bajo la gravedad del juramento, que se entenderá prestado con la petición, que la dirección electrónica o sitio suministrado corresponde al utilizado por la persona a notificar, informará la forma como la obtuvo y allegará las evidencias correspondientes, particularmente las comunicaciones remitidas a la persona por notificar.

<Inciso CONDICIONALMENTE exequible> La notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje y los términos empezarán a correr a partir del día siguiente al de la notificación.

Para los fines de esta norma se podrán implementar o utilizar sistemas de confirmación del recibo de los correos electrónicos o mensajes de datos.

Cuando exista discrepancia sobre la forma en que se practicó la notificación, la parte que se considere afectada deberá manifestar bajo la gravedad del juramento, al solicitar la declaratoria de nulidad de lo actuado, que no se enteró de la providencia, además de cumplir con lo dispuesto en los artículos 132 a 138 del Código General del Proceso.

PARÁGRAFO 1o. Lo previsto en este artículo se aplicará cualquiera sea la naturaleza de la actuación, incluidas las pruebas extraprocesales o del proceso, sea este declarativo, declarativo especial, monitorio, ejecutivo o cualquier otro.

PARÁGRAFO 2o. La autoridad judicial, de oficio o a petición de parte, podrá solicitar información de las direcciones electrónicas o sitios de la parte por notificar que estén en las Cámaras de Comercio, superintendencias, entidades públicas o privadas, o utilizar aquellas que estén informadas en páginas web o en redes sociales.”

i). Caso concreto.

La señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, acudió a este instrumento legal porque en su sentir fue vulnerado su derecho fundamental de petición, por cuanto el **Banco Popular SA** al parecer no le ha brindado respuesta de fondo, respecto de su petición elevada el 26 de noviembre de 2020.

Banco Popular SA y el vinculado **Darío Laguado Monsalve, Defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular SA**, guardaron silencio, pese a que fueron debidamente notificadas del auto admisorio de la demanda, tal y como se lee en los diferentes mensajes enviados a las direcciones de notificación judicial que reposan en el certificado de existencia y representación legal del Banco y en la página web del defensor del consumidor así: “*Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega*”; por ello, conforme con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, se presumirán los hechos de la demanda.

Cabe destacar que, aunque el derecho de petición iba dirigido al defensor del consumidor del Banco Popular, el mismo, al parecer fue tramitado directamente por el Banco accionado, *pues obra constancia de recibido del banco*, esto atendiendo la respuesta preliminar brindada por aquellos el pasado 16 de diciembre de 2020, en donde se le informó a la usuaria que se tomarían el término de 15 días adicionales para dar respuesta de fondo a la solicitud, y desconoce el despacho si le dieron traslado a dicho funcionario.

Luego por lo anterior tendremos que establecer si el Banco Popular vulneró el derecho de petición de la accionante por finalmente no haberle dado una respuesta de fondo a la solicitud elevada el 26 de noviembre de 2020.

Tenemos que la actora confirmó en la fecha al despacho que no recibió respuesta durante el trámite a su solicitud por parte de la accionada, ni del vinculado.

La Corte se ha pronunciado en múltiples oportunidades, sobre los límites, alcances y elementos del derecho de petición, el cual como se ha dicho en forma reiterada, se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas¹.

Respecto a la solicitud de la accionante, tenemos que, conforme a la norma constitucional y a pronunciamientos de la Corte, Sobre el particular dijo:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad.

Con ello se puede afirmar que en relación con el propósito buscado a través de la acción constitucional, no se ha presentado la circunstancia de cesación de la acción lesiva al derecho fundamental invocado de petición, consagrado en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, el cual establece que en estos eventos se debe declarar infundada la solicitud por presentarse un hecho superado; situación que no se cumple en este caso, ya que no han desaparecido los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción toda vez que sigue prevaleciendo a la fecha la vulneración al derecho fundamental de petición invocado por la señora Rincón Valencia, al no obtener una respuesta de fondo frente a su solicitud.

También se vulnera la garantía de información cuando no se cumplen los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales varían conforme a la petición y la del caso que nos ocupa, al ser una petición de información tenía un plazo de diez (10) días para resolverlo, pero atendiendo el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho que amplió los términos para este caso a 20 días (y que el estado de emergencia sanitaria también

¹ Sentencia T-012 de 1992

fue prorrogado mediante resolución No. 2230 del 27 de noviembre de 2020), el mismo venció el 29 de diciembre de 2020.

Toda vez que la accionada el 16 de diciembre de 2020, informó a la gestora que no le era posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, y le señaló a su vez el plazo de 15 días adicionales, en el que supuestamente resolvería o le daría respuesta, el plazo se amplió, pero a hoy también se encuentra vencido (8 de enero de 2021), sin que se cumpliera con el deber de contestar.

De esta forma, no existe dudas de que el término legal está vencido, con lo que se vulneró la prerrogativa invocada, así:

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción (...)”*

Por consiguiente, se ordenará al Banco Popular SA, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de este fallo, de respuesta de manera completa, clara y precisa a la petición elevada el pasado 26 de noviembre de 2020 impetrada por la señora **Ana Rosa Rincón Valencia** y proceda a notificarle la respuesta en debida forma, en la dirección allí suministrada.

En mérito de lo expuesto, El Juzgado Séptimo Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Manizales, Caldas,

RESUELVE.

Primero: **TUTELAR** el amparo constitucional y fundamental de petición reclamado por la señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.824.097, en contra del **Banco Popular SA**, por lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión.

En consecuencia, se ordena al **Banco Popular SA** que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, resuelva de manera completa, clara y de fondo el derecho de petición radicado desde el 26 de noviembre de 2020 por la señora **Ana Rosa Rincón Valencia**, y se lo notifique a la dirección de correspondencia por ella establecida en el escrito.

Segundo: **NOTIFICAR** el contenido de esta decisión a las partes, indicándoles que contra la misma procede la impugnación el cual debe interponerse dentro de los tres días siguientes a la última notificación.

Tercero: **REMITIR** las presentes diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en el evento de no ser impugnada la decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Juez,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

CÉSAR AUGUSTO GRISALES GRISALES