



JUZGADO SEGUNDO PROMISCOU MUNICIPAL DE CÁQUEZA

Acción de Tutela: 251514089002202200134
Accionante: José Arnulfo Vargas Bejarano
Accionada: Defensor del Consumidor Financiero de Davivienda

Cáqueza (Cund.), quince (15) de diciembre de dos mil veintidos (2022)

1. OBJETO DE LA DECISIÓN

Resolver la acción de tutela interpuesta por José Arnulfo Vargas Bejarano¹ en contra del Defensor del Consumidor Financiero de Davivienda, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

2. HECHOS

Precisó el accionante que, el 26 de octubre de 2022 presentó derecho de petición ante el Defensor del Consumidor Financiero del Banco Davivienda, al correo electrónico defensordelcliente@davivienda.com, sin que a la fecha se haya generado la respuesta correspondiente².

3. PRETENSIONES

Por los anteriores hechos, el accionante solicitó el amparo de su derecho constitucional de petición e instó para que se ordene a la accionada dé una respuesta a lo solicitado el día 26 de octubre de 2022³.

4. ACTUACIÓN PROCESAL

El 02 de diciembre de 2022, fue recibida en este Despacho judicial la solicitud de tutela⁴, el mismo día se avocó su conocimiento vinculando al trámite al Banco Davivienda y ordenando correr traslado del escrito de tutela y sus anexos a las accionadas para garantizar su derecho al debido proceso⁵.

5. RESPUESTA DE LA ACCIONADA

5.1. Defensor del Consumidor Financiero de Davivienda⁶

Indicó que conforme al procedimiento establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, el 31 de octubre de 2022 procedió con la admisión del

¹ Identificada con la cédula de ciudadanía 17.302.602, dirección de notificaciones: edsvaquero@hotmail.com y edsvaquero@gmail.com

² Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 01. TUTELA Y ANEXOS

³ Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 01. TUTELA Y ANEXOS

⁴ Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 02. CONSTANCIA DE REPARTO.

⁵ Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 04. AVOCA

⁶ Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 06. RESPUESTA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DAVIVIENDA.



escrito génesis de la acción, correspondiéndole a este el radicado 39-4150, sobre el cual ha surtido las siguientes actuaciones:

El 21 de noviembre de 2022, recibió una respuesta parcial del Banco Davivienda S.A.

El 17 de noviembre de 2022, efectuó una petición de ampliación de información al Banco, generándose respuesta parcial el 29 siguiente.

El 5 de diciembre de 2022, nuevamente eleva solicitud al Banco Davivienda para que atienda la petición del accionante.

Así, concluyó con que no ha incurrido en vulneración alguna de derechos fundamentales en cabeza del accionante, reiterando entonces que su actuación se ha ceñido a los términos establecidos por el legislador.

5.2. Banco Davivienda⁷

Pese a la notificación efectuada por la secretaría de este Juzgado a esta entidad, su representante optó por la prerrogativa de guardar silencio, motivo por el cual se dará aplicación a la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991⁸, según criterios de razonabilidad, proporcionalidad y legalidad.

6. CONSIDERACIONES

6.1. Competencia

De conformidad con lo previsto en el artículo 37 del decreto 2591 de 1991⁹, las reglas previstas en el numeral 1 del artículo 1º del Decreto 333 de 2021¹⁰, y la naturaleza jurídica de las accionadas, este Despacho es competente para conocer de la presente acción.

6.2. Procedencia de la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Nacional estableció la tutela como un procedimiento preferente y sumario para la protección inmediata de los

⁷Expediente Electrónico 2022-00134, archivo 05.CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN.

⁸ Constitución Política, Artículo 20. Presunción de veracidad. 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.

⁹ Artículo 37. Primera instancia. Son competentes para conocer de la acción de tutela, a prevención, los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurriere la violación o la amenaza que motivaren la presentación de la solicitud.

¹⁰ ARTÍCULO 1. Modificación del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015. Modifícase el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, el cual quedara así:

"ARTÍCULO 2.2.3.1.2.1. Reparto de la acción de tutela. Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas: (...)

1. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.





derechos constitucionales fundamentales, bien sea que resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Instrumento constitucional que guarda armonía con los artículos 2º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos¹¹ y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos¹². La norma mencionada establece también que la acción de tutela solamente procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice para evitar un perjuicio irremediable.

6.3. Legitimación para Actuar

De conformidad con lo previsto en los artículos 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991, en este caso no hay duda sobre la legitimación por activa y pasiva, en la medida en que quien invoca la protección es José Arnulfo Vargas Bejarano quien en forma directa percibe la vulneración alegada, y la accionada es quien presuntamente afecta sus garantías.

6.4. Problema jurídico

El problema jurídico a resolver consiste en determinar si, ¿las accionadas brindaron respuesta oportuna, integra, congruente y formal a la petición elevada y radicada por el actor el 26 de octubre de 2022?

6.5. Caso Concreto

Para dilucidar tales situaciones, se cuenta con lo manifestado en la solicitud de tutela, los anexos de esta pieza procesal, la contestación efectuada por el accionado primigenio y la presunción de veracidad advertida.

Así, previo a efectuar el análisis de fondo, lo primero que debe señalarse es que de acuerdo al artículo 23 de la Constitución Política, el cual hace parte del capítulo «De los derechos fundamentales», *«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»*.

En desarrollo de la precitada disposición constitucional, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, estableció que la entidad ante la cual se presenta la petición, dispone de 15 días hábiles, a partir de su presentación, para dar respuesta a la misma y que si en principio no es posible resolver de fondo en dicho lapso: *«la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto»*.

¹¹ Aprobado mediante Ley 74 de 1968.

¹² Aprobado mediante Ley 16 de 1972.





Bajo las premisas normativas referenciadas, la Corte Constitucional ha sido clara en resaltar a lo largo de su amplia jurisprudencia que la respuesta al derecho fundamental de petición debe cumplir con los siguientes cánones:

« (...) la respuesta a una solicitud debe cumplir los siguientes parámetros: (i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático. El derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce en la vulneración de esta garantía constitucional»¹³.

Así, descendiendo al caso concreto, se tiene que el 26 de octubre de 2022, el accionante mediante correo electrónico defensordelcliente@davivienda.com presentó una petición al accionado primigenio, mismo al que luego de admitido le correspondió el radicado 39-4150. Tal petición se encuentra orientada a obtener el desbloqueo de todos los productos financieros que posee el actor, al haber sido presuntamente bloqueados por la entidad financiera en razón de la recepción de una transferencia bancaria errónea.

Adicionalmente, se observa que el accionante en forma personal, el 29 de septiembre de 2022, radicó una petición en forma directa al Banco Davivienda en la oficina Primavera Urbana de la ciudad de Villavicencio, en el mismo sentido; que a la fecha no ha sido resuelta.

De este modo, no se desconoce que el Defensor del Consumidor Financiero del Banco Davivienda S.A, por disposiciones legales deba imprimir el trámite de queja a la petición que fuera radicada el 26 de octubre hogaño; sin embargo, dado el tiempo que ha transcurrido desde la radicación hasta la fecha, se tiene que este no se acompasa ni con los términos dispuestos en las normas antes aludidas ni con los enlistados en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, razón por la que ante tal desfase y ausencia de razonamientos válidos respecto de las demoras, se procederá con el amparo deprecado, exhortando al Defensor accionado para que proceda con los reportes correspondientes conforme lo indican los numerales 6 y siguientes del mencionado artículo.

Así, pues se ordenará al representante legal de la entidad financiera Davivienda S.A. para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo proceda si no lo ha hecho ya, a dar respuesta integral y de fondo a la petición elevada por el actor en forma directa el 29 de septiembre de 2022, y a suministrar la información que requiere el Defensor del Consumidor de Davivienda, para que este último, dentro de las siguientes cuarenta y ocho (48)

¹³ Sentencia T-172 de 2013 M.P Jorge Iván Palacio





horas contadas desde la comunicación que ofrezca la entidad financiera responda al accionante lo referente a la queja del 26 de octubre de 2022.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUICIPAL DE CÁQUEZA CUNDINAMARCA**, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del que es titular José Arnulfo Vargas Bejarano.

SEGUNDO: ORDENAR al Banco Davivienda S.A., a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, que en el improrrogable término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de este fallo, resuelva de fondo, en forma clara, completa, precisa y congruente la solicitud presentada por José Arnulfo Vargas Bejarano el 29 de septiembre de 2022; asimismo, responda al Defensor del Consumidor de Davivienda lo que este le requirió los días 17 de noviembre y 5 de diciembre de 2022.

TERCERO: ORDENAR al Defensor del Consumidor Financiero -Banco Davivienda-, que en el improrrogable término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación que reciba del Banco Davivienda S.A., resuelva de fondo, en forma clara, completa, precisa y congruente la solicitud y/o queja presentada por José Arnulfo Vargas Bejarano el 26 de octubre de 2022.

CUARTO: EXHORTAR al Defensor del Consumidor Financiero -Banco Davivienda-, para que en forma inmediata proceda con los informes referidos en los numerales 6 y siguientes del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

QUINTO: ADVERTIR al Defensor del Consumidor Financiero -Banco Davivienda- y al Representante Legal del Banco Davivienda S.A. y/o a quien haga sus veces que no obstante los términos otorgados en los numerales que anteceden, la petición y/o queja elevada por el accionante el 26 de octubre de 2022, deberá ser resuelta íntegramente dentro de las noventa y seis (96) horas siguientes a la notificación de esta providencia, motivo por el que se les **insta** a trabajar en forma mancomunada.

SEXTO: ADVERTIR al Defensor del Consumidor Financiero -Banco Davivienda- y al Representante Legal del Banco Davivienda S.A. y/o a quien haga sus veces, que el incumplimiento a lo ordenado en esta sentencia dentro de los plazos estipulados, acarrea las sanciones previstas en los artículos 52 –desacato– y 53 –sanciones penales– del Decreto 2591 de 1991, siendo su obligación remitir la documentación que acredite el total cumplimiento de la orden impartida.

SÉPTIMO: PREVENIR al Defensor del Consumidor Financiero -Banco Davivienda- y al Representante Legal del Banco Davivienda S.A. y/o a quien haga sus veces,





para que en ningún caso vuelvan a incurrir en las omisiones que dieron mérito para conceder la tutela.

OCTAVO: NOTIFICAR esta providencia a las partes por el medio más expedito.

NOVENO: ADVERTIR que, contra la presente decisión judicial procede ante los Juzgados del Circuito de Cáqueza, Cundinamarca, el recurso de impugnación, conforme lo previsto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. El cual deberá ser presentado y sustentado a través del correo institucional de este Despacho.

DECIMO: En caso de no ser impugnado este fallo, **REMITIR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JHOANA ALEXANDRA VEGA CASTAÑEDA
Juez

E.F.L.P

