

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Soacha, Cund., veintiuno (21) de abril del año dos mil veintitrés (2023)

Proceso	Acción de Tutela
Exped. No.	257544003002-2023-00035
Accionante	Aura Inés Caffo Benavides
Accionado(s)	Banco Popular S.A.
Asunto	Fallo en primera instancia

La señora **AURA INÉS CAFFO BENAVIDES** incoó el trámite constitucional de la referencia invocando sus derechos fundamentales de petición, a la información y al mínimo vital, contenidos en los artículos, señalados en la Constitución Política de Colombia.

1.1. Hechos

Señaló la accionante, que desde junio de 2022 tramitó un crédito por compra de cartera – libranza; y que, por errores en la generación del desembolso, el 8 de agosto de 2022 radicó un escrito en la Oficina Soacha del Banco accionado, en el que informó su deseo de realizar el pago anticipado del crédito por valor aproximado de \$28.358.000 por motivos personales, además del cambio de beneficiario del cheque que recibió No. 906 girado a Banco GNB Sudameris, el cual no utilizó, para que fuera abonado al crédito desembolsado y recibir el monto a cancelar para quedar a paz y salvo.

Agregó, que el 25 de agosto de 2022 recibió comunicación (Radicado ante el Banco: 2178984 y Radicado ante la Superfinanciera: 121660751170936474), en el que la Gerencia de Soporte y Servicio al cliente, le indicó que se dio trámite al requerimiento de cancelar la obligación por desistimiento; y que, en caso de que los dineros hayan sido retirados en efectivo o mediante la expedición de un cheque, aquello afectaría la cancelación, al tener que asumir con gastos de otorgamiento y los costos generados posterior al desembolso, por lo que deberá realizar una cancelación anticipada, con la aclaración que el trámite puede tardar entre uno o dos meses.

Adicionó, que pese lo anterior, no le informaron la existencia de saldo alguno del estado de “desembolsado” y el importe del cheque de gerencia; que lo anterior generó consulta gratuita ante Datacrédito, donde evidenció que debe al Banco accionado una suma total de \$28.400.000, pese que no aceptó el desembolso. Luego se acercó a una oficina del Banco accionado y recibió la información de la



apertura de una cuenta de ahorros de la que no tenía conocimiento, ni recibió documento que acreditara las condiciones de manejo sin llegarle extracto con reporte de movimientos.

Con la ayuda de una persona de confianza, pues es adulta mayor, ingresó al portal de la entidad y tuvo acceso a la información de la cuenta, evidenciando que, realizados los descuentos del desembolso fallido el 6 de agosto de 2022, el saldo final de la cuenta era \$2.518.313,42.

Clarificó, que ahora debe un saldo de ese crédito al Banco, situación que nunca le fue informada ni precisada por escrito, dejándola en situación de indefensión y a la fecha no tiene claro cuál es el saldo, estado final de sus productos, ni de la situación ante las Centrales de Información Financiera. Aunado a esto, ha recibido llamadas amenazantes por parte de funcionarios del Banco en donde manifiestan la deuda a esa entidad y que le van a embargar la pensión de vejez.

Por lo anterior, solicita la accionante que a través de un fallo de tutela se protejan sus derechos fundamentales, y en consecuencia se ordene a la entidad accionada que resuelva la petición radicada y que cesen las gestiones de cobro intimidatorio.

1.3. Actuación procesal

La acción fue instaurada **el 10 de abril de 2023** y asignada por reparto; admitida con auto del 11 de abril posterior, en el que se ordenó la notificación a las partes accionante y accionada, vinculándose oficiosamente a las entidades: Datacrédito, Defensor Consumidor Financiero Banco Popular y Superintendencia Financiera.

El **BANCO POPULAR S.A.** por intermedio de la Abogada de la Asistencia Jurídica Zona Norte Medellín, relató que, dio respuesta a la accionante mediante comunicación de 20 de abril de 2023 por la Gerencia de Soporte y Servicio al Cliente PQRS del Banco, la que adjuntó con su respuesta, solicitando la abstención de tutelar los derechos fundamentales por configurarse hecho superado.



Por su parte, la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, refirió que la relación contractual entre la accionante y la entidad vigilada no le consta, y en sus competencias administrativas no está facultada para pronunciarse sobre asuntos contractuales, ya que ellos atañen exclusivamente a las partes.

Agregó, que al revisar la herramienta tecnológica Smartsupervision encontró dos quejas de la accionante en contra de la entidad vigilada Banco Popular, que referenciaban inconformidad con la entidad accionada por una solicitud de compra de cartera, la primera No. 121660751170936474 instaurada ante la SFC el 17 de agosto de 2022, trasladada a Banco Popular, por ser responsabilidad de la entidad vigilada emitir respuesta. La No. 121666885856482228 instaurada ante la SFC el 27 de octubre de 2022 igualmente remitida a Banco Popular. A continuación solicitó su desvinculación de la presente acción de tutela, por falta de legitimación en la causa por pasiva.

A su vez, la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERA DE BANCO POPULAR** en cabeza de su titular, manifestó que no recibió ningún escrito dirigido a Banco Popular S.A. por parte de la señora accionante, solicitando declarar la improcedencia del amparo constitucional.

Por ultimo, **DATA CREDITO**, permaneció silente ante el requerimiento efectuado por esta Dependencia Judicial.

CONSIDERACIONES

En su artículo 86, la Constitución Nacional consagró un instrumento para que las personas puedan reclamar del Estado, en forma preferente y sumaria, la protección inmediata de los derechos fundamentales consagrados en ella, cuando quiera que sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en determinadas eventualidades.



Es una **acción subsidiaria y eventualmente accesoria**, toda vez que sólo es procedente en ausencia de cualquier mecanismo ordinario para salvaguardar tales derechos "...salvo que (...) se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable", lo cual tiene desarrollo en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 que especifica los eventos de improcedencia.

Por tanto, se establece un sistema complementario de garantía de aquellos derechos que, con determinadas características de sumariedad, preferencia y efectividad, impida en dicho ámbito la ausencia de su protección judicial, pues el constituyente quiso superar con sus previsiones, determinadas deficiencias de la organización del sistema judicial que, entre otras causas, por su carácter legislado, no garantizaba la plena, efectiva e integral protección de los derechos constitucionales fundamentales.

En repetidas ocasiones se ha dicho que el **derecho de petición** no se satisface con la simple habilitación de oportunidades para formular solicitudes respetuosas a las autoridades públicas o particulares, sino que es necesario, además, que brinden una respuesta oportuna al interesado -bien sea negativa o positiva-, la cual debe recaer sobre el mérito del asunto al que se refiere el respectivo requerimiento (C. Pol., art. 23).

En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que se satisfagan los siguientes requisitos: i) *Oportunidad* ii) *Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado* y iii) *Deba darse a conocer al peticionario*¹. Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El máximo Tribunal Constitucional jurisprudencialmente ha dicho en sentencia T-094 de 2016, que:

"... 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, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad

¹ Sent. T-260 de mayo de 1997. Cfme: sentss T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre otras.



de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”

Por su parte, la **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que:

“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. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, 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”.*

...”

Y, en lo que tiene que ver con el deber que le asiste a la respectiva entidad o autoridad receptora de **notificar la respuesta emitida al petente**, la H. Corte Constitucional ha reiterado en Sentencia T- 463 de 2011, que:

“El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta². Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición

² “En sentencia T-178/00, M. P. José Gregorio Hernández la Corte conoció de una tutela presentada en virtud de que una personería municipal no había respondido a una solicitud presentada. A pesar de constatar que la entidad accionada había actuado en consecuencia con lo pedido, se comprobó que no había informado al accionante sobre tales actuaciones, vulnerándose así el derecho de petición.”



aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental”.

Ahora de la **acción de tutela en materia de derecho de petición ante particulares**, la H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, ha establecido que:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares.

También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela”.

Y, frente a la **carencia actual de objeto y al hecho superado**, dijo en Sentencia T-311 de 2012, que:

“(…) cuando en el trámite de la acción sobrevienen circunstancias fácticas, que permitan concluir que la alegada vulneración o amenaza a los derechos fundamentales ha cesado, por lo que al ocurrir, se extingue el objeto jurídico sobre el cual gira la tutela, de tal forma que cualquier decisión al respecto resulta inocua. Al anterior fenómeno la Corte lo ha denominado como “carencia actual del objeto”, el cual a su vez se puede presentar de dos maneras, esto es, por daño consumado o por hecho superado. Y respecto del hecho superado indicó que: “Por su parte, el hecho superado, se restringe a la satisfacción por acción u omisión de lo pedido en tutela.”

2.5. Procedibilidad, Problema Jurídico y Caso Concreto

Corresponde al Despacho establecer si **BANCO POPULAR S.A.**, ha vulnerado o puesto en peligro los derechos fundamentales de la señora **AURA INÉS CAFFO BENAVIDES**, de un lado, al no dar respuesta a la



petición presentada el día 14 de febrero de 2023, y del otro, al no cesar las gestiones de cobro intimidatorio.

Para resolver lo anterior, se observa probado en el expediente digital, lo siguiente:

La accionante el día 14 de febrero de 2023 radicó un escrito de derecho de petición vía correo electrónico, con solicitud de cancelación del crédito de libranza No. 0400**1485, e información de la cuenta de ahorros No. 500*551, a su nombre:

*"1.- Abonar previa revisión de movimientos bancarios, todos los valores por mi no autorizados por cualquier concepto a la cuenta de ahorros 500803595511. 2.- Debitar de la cuenta de ahorros 500803595511, la totalidad del saldo disponible - que corte del 6 de agosto de 2022- fecha en que la entidad me debió informar la existencia de la cuenta y del saldo de la libranza fallida, era de \$2.518.313,42, para abonar a la obligación Crédito de Libranza No. 0400**185. 3.- Expedir PAZ Y SALVO de la obligación. 4. Certificar el estado del reporte ante las Centrales de Información Financiera. 5. Una vez estén clarificados todos los descuentos y reversiones, cancelar la cuenta de ahorros."*

La entidad accionada en el trascurso de la presente acción constitucional dio respuesta al derecho de petición presentado por la accionante, con número de radicado 3083115 el 20 de abril de 2023, el que fue remitido a la dirección electrónica en el que le informó :

*"El crédito de libranza No. ****0185 fue desembolsado el día 05 de agosto de 2022; aprobado por el valor de \$28.400.000, pactado a 156 cuotas por valor de \$463.821 cada una, en convenio con la pagaduría Colpensiones. Es de aclarar que la obligación registra al día. Independiente de que no se haya utilizado los recursos desembolsados en la cuenta de ahorros del cliente, se aclara que, para el Banco el proceso del estudio de la solicitud del crédito y desembolso de este se incurrió en una serie de procesos operativos, técnicos, financieros y tributarios que se convierten en costos, los cuales deben ser asumidos por el cliente. Tenga en cuenta que en liquidación del crédito expresa claramente lo siguiente: "Así mismo, el Banco descontará del monto del crédito solicitado, (i) el valor de la comisión por estudio de crédito cuyo valor se encuentra publicado en la página web www.bancopopular.com.co. más IVA, (ii) en caso de ser necesario, descontará*



*también los intereses de ajuste correspondientes al periodo utilizado por su pagadora para procesar la novedad del crédito dentro de la nómina, y según el tipo de financiación del Seguro de Vida Deudores que usted haya elegido, el Banco procederá a descontar el valor del seguro en el desembolso del crédito, o incrementar el valor del seguro al monto de crédito solicitado o amortizar el valor del seguro en cuotas mensuales, según se refleja en la presente liquidación del crédito". 1. Ahora bien, se inició el proceso de reverso de la obligación, sin embargo, no fue efectivo dado que le fue expedido el cheque para compra de cartera el día 6 de agosto de 2022 por \$25.747.186 y se cobró el 4*1000 por \$102.998 y comisión de \$27.000, descompletando los recursos desembolsados. 2. Dado lo anterior, el Banco Popular aplicó el cheque devuelto por valor de \$25.747.186, adicionalmente el día 15 de marzo de 2023 se generó debito de la cuenta de ahorros No.****5511 por valor de \$2.339.911, el cual fue aplicado a la obligación, quedando un saldo de pendiente el valor de \$1.319.805 a la fecha de la presente comunicación (este valor no incluye el cobro del interés corriente, interés de mora y del seguro). En virtud de lo anterior, confirmamos que no hay lugar a ninguna modificación y/o ajustes de los valores cobrados; lo invitamos a acercarse a cualquier oficina del Banco Popular para que le brinden el valor exacto adeudado y posteriormente generar cancelación de la obligación. 3. El día 15 de marzo de 2023 se generó debito de la cuenta de ahorros No.****5511 por valor de \$2.339.911, el cual fue aplicado a la obligación, quedando un saldo pendiente de \$1.319.805 (este valor no incluye el cobro del interés corriente, interés de mora y del seguro). 4. Respecto al paz y salvo no es posible expedir el mismo dado que a la fecha la obligación presenta saldo, la invitación es a generar pago total del saldo presentado para proceder con la expedición del documento. 5. Verificando el estado de la obligación la misma presentó mora, razón por la cual en los operadores de información Datacredito y TransUnión se reflejó como obligación en mora."*

Así, puede tenerse que la respuesta brindada satisface el derecho de petición reclamado por la señora **CAFFO BENAVIDES**, pues bajo los lineamientos constitucionales y jurisprudenciales señalados en pasadas líneas, basta con que la contestación o respuesta hubiere sido de fondo, sin que necesariamente deba satisfacer lo pedido por los petentes, ya que el derecho de petición no se traduce en una obligación para la entidad o particular de resolver favorablemente lo pretendido, sino que, cada decisión debe depender de las circunstancias del caso en particular. Así, habrá de declararse la configuración de una carencia de objeto por hecho superado, pues la acción de tutela se encuentra orientada a garantizar la



efectividad de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando ellos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o un particular, y su prosperidad, está condicionada a que al momento del fallo subsistan los motivos que dieron lugar a que se formulara la solicitud de protección.

En consecuencia, atendiendo a lo acreditado en el plenario, la jurisprudencia y normatividad arriba indicadas, no queda otra vía para este Juez Constitucional que denegar el amparo constitucional solicitado por la accionante, por carencia actual de objeto por hecho superado.

Finalmente es pertinente aclarar, aunque se hace alusión en el escrito de tutela, a una presunta transgresión al derecho fundamental al mínimo vital, lo diáfano para este Juzgado, en puridad de verdad, es que los hechos relatados tienen que ver en forma exclusiva con un derecho de petición, sobre el cual se pronunció esta Agencia Judicial.

Aunado a ello, tampoco se acreditó en el expediente digital que la acción u omisión de la entidad accionado lleve a la accionante a sufrir una situación de indefensión o perjuicio irremediable, que permita la procedencia de la acción de tutela como mecanismo transitorio para el resguardo de sus derechos fundamentales, solamente se mencionó su afectación, sin que se hayan aportado elementos probatorios que comprobaran su materialización.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soacha-Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por improcedente, por carencia actual de objeto por hecho superado, LA TUTELA A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE



PETICIÓN E INFORMACIÓN solicitada por la accionante, **AURA INÉS CAFFO BENAVIDES**.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a las partes, por el medio más expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días para impugnar la decisión.

TERCERO: Si no fuere impugnado éste fallo, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase.

EL Juez,

RAFAEL NÚÑEZ ARIAS

Firmado Por:
Rafael Nunez Arias
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 002
Soacha - Cundinamarca

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: **4992bab801e4bf3faeb1442bc429fc09a0030c1d18553f77b8375e6cef8f18e0**

Documento generado en 24/04/2023 09:17:27 AM

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