

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL****JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL
CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ D.C.**

RADICACION: 1100140880182021015600
ACCIONANTE: MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ
ACCIONADO: BANCO SERFINANZA S.A.
DECIDE: TUTELA
CIUDAD Y FECHA: BOGOTA D.C., OCTUBRE PRIMERO (1) DE DOS MIL VEINTIUNO (2021)

OBJETO A DECIDIR

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ** contra el **BANCO SERFINANZA S.A.**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

1. ANTECEDENTES PROCESALES**1.1. Hechos jurídicamente relevantes.**

Relato la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ**, en la demanda de tutela que el día 21 de mayo de 2021 presentó solicitud de manera verbal ante el **BANCO SERFINANZA S.A.**, informando sobre la pérdida de su tarjeta de crédito que tiene con esa entidad, para que fuera bloqueada y nadie pudiera usarla.

Agregó, que igualmente el 17 de junio y 9 de julio hogaño mediante petición enviada a través de correo electrónico, solicitó a la entidad demandada anular el cobro que se le esta haciendo de lo no debido, ya que afirma nunca ha utilizado dicha tarjeta; sin embargo, a la fecha de interponer la acción constitucional no ha obtenido respuesta de fondo a sus solicitudes por parte de la accionada.

En virtud de lo anterior, consideró vulnerado su derecho fundamental de petición, en consecuencia, solicitó que en sede de tutela se ordene a la accionada dar respuesta de fondo a sus peticiones.

Mediante auto del pasado 23 de septiembre, se avocó el conocimiento de la presente acción de tutela y se ordenó enterar al accionado **BANCO**

SERFINANZA S.A., de los hechos narrados por la demandante, para que ejerciera su derecho a la defensa y contradicción.

1.2. Respuesta del accionado BANCO SERFINANZA S.A.

Mediante el oficio No. 0273, se corrió traslado del libelo de tutela al accionado, a través del correo electrónico notificacionesjudiciales@bancoserfinanza.com, con el objeto que ejerciera su derecho de defensa y contradicción, sin que a la fecha de emisión de la presente decisión se haya pronunciado al respecto, por tanto, se dará aplicación al artículo 20 del Decreto 2191 de 1991¹, relativo a la **presunción de veracidad**, así el Despacho entrará a resolver de plano lo que en derecho corresponda, teniendo por cierto lo expuesto por la accionante.

2. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO. -

2.1. Competencia.

El artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, desarrollado por los numerales 1 de los Decretos 1382 de 2000, 1069 de 2015 y 1983 de 2017, casi al unísono prevén:

"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 produjeran 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."*

En consecuencia, este juzgado es competente para tramitar y resolver la demanda de tutela de la referencia, por cuanto la misma se dirige en contra del **BANCO SERFINANZA S.A.**, entidad de carácter privado.

2.2. Procedencia de la Acción de Tutela.

En atención al episodio fáctico narrado por el libelo, corresponde a este Despacho determinar si en el asunto planteado por la demandante se configura una vulneración o amenaza al derecho fundamental de petición, ante la falta de respuesta de fondo a la solicitud impetrada por la actora. Para ello, se analizará el caso en el marco de lo previsto por la Corte Constitucional en diversos pronunciamientos jurisprudenciales sobre el tema.

¹ Decreto 2591 de 1991. **ARTICULO 20. PRESUNCION 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.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional, es un mecanismo de carácter residual, subsidiario y cautelar, que se ejerce para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas que están siendo amenazados o vulnerados.

De conformidad con el numeral 1º del artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es improcedente cuando existan otros medios de defensa judiciales para la protección de los derechos que se invocan, salvo que se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En efecto, la Corte Constitucional en sentencia T-157 de 2010, realizó un recuento de la posición sentada por la corporación respecto del carácter subsidiario y residual de la acción de tutela:

"Se encuentra ya muy decantada la jurisprudencia de la Corte acerca de la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa. Así ha destacado en múltiples oportunidades que los medios y recursos judiciales ordinarios son el escenario preferente para invocar la protección de los derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados en una situación específica, y a ellos deben acudir, en principio, los afectados, a fin de hacer prevalecer la supremacía de estos derechos y el carácter inalienable que les confiere la Carta. En consecuencia, la acción de tutela adquiere la condición de medio subsidiario, cuyo propósito no es el de desplazar a los otros mecanismos, sino el de fungir como último recurso orientado a suplir los vacíos de defensa que en determinadas circunstancias presenta el orden jurídico, en materia de protección de derechos fundamentales."

2.3. Del derecho de petición.

La Constitución Política de 1991 en el artículo 23, consagra el derecho de petición y lo define como: *"El derecho que tiene toda persona 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"*

Según reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional, la **pronta** y **oportuna** resolución de la reclamación que se formula ante la autoridad pública hace parte del núcleo esencial del derecho de petición. Además, la respuesta tiene que **comprender** y **resolver de fondo** lo pedido y ser **comunicada** al peticionario, pues de obviedad es entender que el derecho fundamental mencionado comporta para este último la posibilidad de conocer la respuesta de la entidad ante la cual se cursó la solicitud, una vez transcurrido el término establecido en la ley.

Sobre el particular, esa Corporación en Sentencia T-146 del 11 de marzo del 2012, luego de abordar el estudio de la línea jurisprudencial, estableció lo siguiente:

*"(...) el ejercicio de derecho de petición comienza con la posibilidad de dirigirse respetuosamente a las autoridades, tal y como lo señala el **primer enunciado normativo** del artículo 23 cuando señala que **'Todo (sic) persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general (...)**'.*

Esta solicitud desencadena la actuación correspondiente, esto es, que dentro de un término razonable, se profiera una decisión de fondo, el cual constituye **un segundo elemento integrado** a la noción del derecho que el artículo 23 superior recoge- "y a obtener pronta resolución"-.

Además, **como tercer enunciado**, encontramos el segundo párrafo de la disposición constitucional que señala que la ley "podrá reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales". Es decir, la reglamentación de estos tres elementos identifican e individualizan el derecho fundamental." (En negrilla en el texto original)

Por otra parte, como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, esta Corporación sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

"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. (Se subraya)

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: **1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración.** 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). **En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.** Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes". (Subrayado y Negrilla del Despacho).

Así mismo, el artículo 14º del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo² se encarga de regular el procedimiento y los plazos para garantizar el derecho de petición en sus diferentes modalidades, para lo cual preceptúa:

ARTÍCULO 14. PLAZO PARA DECIDIR. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

² Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

*1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los **diez (10) 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 entregaran 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 deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del termino 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.

Ahora bien, conforme a la ley 1755 de 2015, en su artículo 32, respecto de las peticiones realizadas a organizaciones privadas, se dice lo siguiente:

“Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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 1º.** Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario”.*

Teniendo en cuenta los precedentes jurisprudenciales procederá esta Juez Constitucional a determinar si hubo una afectación al derecho fundamental de petición de la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ**.

2.4. Caso Concreto.

En atención a los supuestos de hecho narrados en el libelo de tutela, corresponde a este Despacho determinar si la entidad demandada vulneró el derecho fundamental de petición a la ciudadana **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ**.

De los elementos materiales probatorios allegados al trámite constitucional, se pudo establecer que, en efecto, la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ** el día 17 de junio y 9 de julio hogaño elevó solicitud ante el **BANCO SERFINANZA S.A.**, solicitando anular el cobro de lo no debido en razón a la perdida de su tarjeta de crédito que tiene en esa entidad, sin que hasta la fecha de la presentación de la acción de amparo haya tenido respuesta alguna del demandado.

Por su parte, el accionado **BANCO SERFINANZA S.A.**, durante el curso del trámite de la acción constitucional no desvirtuó las afirmaciones hechas en la demanda, según las cuales la entidad no ha brindado respuesta de fondo a las solicitudes impetradas por la accionante, pues guardó silencio, de manera que, en aplicación al principio de presunción de veracidad las mismas se tendrán por ciertas.

Recordemos que las entidades públicas y los particulares, estos últimos en los casos señalados expresamente por la ley, están en la obligación constitucional y legal de suministrar una respuesta de fondo a las peticiones que les sean dirigidas, es decir, que atienda cada uno de los interrogantes planteados, indistintamente que lo resuelto favorezca los intereses del peticionario, y que, en todo caso, debe ser notificada en debida forma al solicitante.

De otra parte, debe señalar el Despacho que el derecho de petición se mantiene incólume cuando la autoridad o el particular contra quien se dirige la solicitud no la resuelve en el término oportuno, o no resuelve lo requerido de fondo y en forma clara, congruente y precisa, o no pone en conocimiento del peticionario la respuesta, por lo que, atendiendo a estos presupuestos, deberá establecer el Despacho si en el presente asunto se conculcó o no el derecho invocado.

Así las cosas, a juicio de ésta instancia, la petición de la accionante aún se mantiene indemne, pues nótese que pese a que el Juzgado envió las respectivas comunicaciones al accionado **BANCO SERFINANZA S.A.**, a través del correo electrónico habilitado por dicha entidad para recibir notificaciones judiciales, tal como obra dentro de las diligencias, para que informara que trámite se había impartido a la solicitud presentada por la actora; éste no emitió pronunciamiento alguno, es decir, no se acreditó que a la fecha se haya resuelto la solicitud de la actora.

Ello permite concluir sin asomo de duda que, de manera flagrante, se ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la ciudadana **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ** quien lleva más de 2 meses a la espera de una respuesta de fondo a lo peticionado, por lo que **deberá aquel derecho ser objeto de amparo.**

Lo anterior, más aún si se tiene en cuenta que dentro del presente trámite se requirió a la entidad accionada para que se pronunciara sobre los hechos narrados y en ejercicio de su derecho de contracción los desvirtuara, lo que tampoco ocurrió, pues es claro que no se allegó respuesta por parte de la demandada.

Corolario de lo anterior, se ordenará al **BANCO SERFINANZA S.A.**, a través de su Representante Legal y/o de quien haga sus veces que, si aún no lo ha hecho, **en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas** contadas a partir de la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo la petición presentada por la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ** en el sentido de **resolver de manera clara, específica y sin evasivas cada uno de los puntos en ella consignados, así como de comunicar la respuesta de manera oportuna y en debida forma a la peticionaria**, y de no ser posible en el plazo señalado, proceda a informarle a éste por escrito el término exacto en el cual suministrará la respuesta de fondo, so pena de incurrir en desacato.

Lo anterior no obsta para recomendar a la entidad accionada que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en conductas que como en el presente caso se constituyan en vulneradoras de derechos fundamentales.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición, invocado por la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ**.

SEGUNDO: En consecuencia, **ORDENAR** al accionado **BANCO SERFINANZA S.A.**, a través de su Representante Legal y/o de quien haga sus veces que, si aún no lo ha hecho, en el término improrrogable **de cuarenta y ocho (48) horas** contadas a partir de la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo la petición presentada por la señora **MARY LOBOGUERRERO GUTIERREZ** en los términos expuestos en la parte motiva de la decisión.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes en los términos señalados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: De no impugnarse el presente fallo, al día siguiente del vencimiento del término para ello, **REMITIR** la actuación original de este expediente de tutela a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (Inciso 2º art. 31, Decreto 2591 de 1991).

Contra esta decisión procede el recurso de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

La Juez,

LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO

Firmado Por:

Liliana Patricia Bernal Moreno
Juez
Juzgado Municipal

Penal 018 Control De Garantías
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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:

f15c283e7e7d5f4a2122559e2d7ef66dad11bba2d0d404bfc5b7340058
fe01b

Documento generado en 04/10/2021 07:00:18 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>