



## JUZGADO CUARENTA (40) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ

### Acción de tutela No. 110014088040202100002

Bogotá D.C., diciembre veintidós (22) de dos mil veintiuno (2021).

#### I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Decidir la acción de tutela instaurada por el señor JAIR ANTONIO MEZA CELY contra el BANCO DE OCCIDENTE, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

#### II. ANTECEDENTES

##### 2.1. Demanda y sus fundamentos.

Refiere el señor JAIR ANTONIO MEZA CELY que presentó derechos de petición, el día 6 de noviembre de 2021, ante el BANCO DE OCCIDENTE, el primero lo remitió al correo electrónico [servicio@bancodeoccidente.com.co](mailto:servicio@bancodeoccidente.com.co), con la finalidad que se le brindara información acerca de una póliza de seguro todo riesgo a su nombre y que afirma no adquirió, para lo cual solicitó al accionado banco lo siguiente: 1. Copia del pagare que suscribió con ocasión al crédito de vehículo; 2. Contrato de mutuo firmado relacionado con el vehículo; 3. Copia de las condiciones del crédito; 4. Copia del correo/notificación de las condiciones del crédito del automotor; 5. Autorización firmada para suscribir la póliza todo riesgo. Solicitud que fue radicada con número de expediente 12051886, sin que a la fecha haya sido resuelta.

La segunda petición fue radicada en el correo [seguros@bancodeoccidente.com.co](mailto:seguros@bancodeoccidente.com.co), tendiente a que se efectúe el retiro inmediato de la Póliza, se entregue el soporte de la póliza aceptando el servicio, así como copia de la notificación que le comunica la compra de la póliza, estado de cuenta del seguro y la forma en que se le devolverá el dinero. Solicitud que igualmente refiere no ha recibido respuesta alguna.

En consecuencia, solicita se conceda el amparo constitucional y se ordene al accionado BANCO DE OCCIDENTE dé respuesta junto con la expedición de los documentos exigidos, se elimine la póliza que aparece a su nombre y se haga la devolución del dinero que la ha sido retenido.

##### 2.2. Actuación Procesal.

Avocado el conocimiento de la acción, el día 9 de diciembre del presente año, se dispuso a correr traslado de la misma al BANCO DE OCCIDENTE, para que ejerciera el derecho de contradicción que le asiste. Como quiera que no habían emitido respuesta alguna, por segunda vez, el día 16 de diciembre, fueron

requeridos al correo de notificaciones judiciales y a los señalados por el accionante.

### **2.3. Contestación.**

El BANCO DE OCCIDENTE pese a que se le corrió el traslado de la demanda de tutela junto con sus anexos, a los correos [servicio@bancodeoccidente.com.co](mailto:servicio@bancodeoccidente.com.co); [seguros@bancodeoccidente.com.co](mailto:seguros@bancodeoccidente.com.co) y [djuridica@bancodeoccidente.com.co](mailto:djuridica@bancodeoccidente.com.co), y teniendo en cuenta que vencido el término para emitir la respuesta, lo cierto es que a la fecha se ha mantenido en silencio sin contestar la demanda de amparo.

## **III. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **3.1 Competencia.**

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, en virtud de lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Nacional en concordancia con lo normado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y art. 1° numeral 1° Inciso 3° del Decreto 1382 de 2000, modificado por el Decreto 1069 de 2015, a su vez modificado por el Decreto 1983 de 2017, toda vez que se instaura contra una entidad particular que desarrolla la actividad bancaria, la cual es considerada como un servicio público.

### **3.2 Problema Jurídico.**

Corresponde determinar si BANCO DE OCCIDENTE ha vulnerado el derecho fundamental de petición invocado por el señor JAIR ANTONIO MEZA CELY, al omitir dar respuesta a las solicitudes elevadas el día 6 de noviembre de 2021.

### **3.3 Procedencia de la acción de tutela y derecho fundamental.**

El Art. 86 de la Constitución Política incorporó la acción de tutela, la cual fue reglamentada en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, en donde contemplan que toda persona por sí o por quien actúe en su nombre puede reclamar ante los jueces los derechos fundamentales constitucionales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier entidad pública o privada.

Así mismo, la tutela ha sido consagrada constitucionalmente como un mecanismo judicial excepcional y subsidiario, caracterizado por la flexibilidad e informalidad de su procedimiento y por la celeridad con la que debe actuar el Juez cuando es puesto en conocimiento de una violación o amenaza de un derecho fundamental.

Frente a la garantía fundamental invocada, la jurisprudencia constitucional se ha referido al contenido y el alcance del derecho fundamental de petición, precisado que su núcleo esencial no sólo comprende la posibilidad que tiene toda persona de formular solicitudes ante las autoridades, sino también el que éstas sean resueltas de fondo, desarrollando de manera completa los asuntos planteados y de forma congruente con lo solicitado -bien sea favorable o desfavorablemente-, excluyendo fórmulas evasivas o elusiva, y de manera oportuna, esto es, dentro del término legal establecido para el efecto.<sup>1</sup>

### 3.4 Caso en concreto

Descendiendo al caso que ocupa la atención del Despacho, se advierte que el accionante reclama una respuesta a los derechos de petición radicados el 6 de noviembre de 2021, ante BANCO DE OCCIDENTE, a través de los correos electrónicos [servicio@bancodeoccidente.com.co](mailto:servicio@bancodeoccidente.com.co) y [seguros@bancodeoccidente.com.co](mailto:seguros@bancodeoccidente.com.co), en donde peticionaba lo siguiente:

Al correo de servicio, con asunto “solicitud información”, enviado 6 de noviembre a las 11:01 a.m., el peticionario requería:

- “1. Copia del pagaré firmado por mi parte en relación con el crédito de vehículo que tengo con la entidad.
2. Contrato de mutuo firmado por mi parte en relación con el crédito de vehículo que tengo con la entidad.
3. Copia de las condiciones de mi crédito.
4. Copia del correo y/o notificación que se me hizo donde se me informó de las condiciones de mi crédito, monto, plazos, seguros y demás pagos que irían en el pago de la cuota.
5. Autorización firmada por mí para suscribir póliza todo riesgo en mi nombre.”

Solicitud que fue recibida por el banco, según consta en la confirmación o respuesta dada, en el sentido que: “Estimado cliente MEZA CELY, JAIR ANTONIO. Reciba un cordial saludo de parte del Banco de Occidente, queremos informarle que hemos recibido su solicitud enviada al Buzón de Sugerencias y en atención a su requerimiento, nos permitimos informar que se realiza expediente Número 12051886 con su solicitud. En los próximos días recibirá la respuesta el cliente al correo electrónico registrado en nuestra base de datos.”

Frente al correo con destinatario seguros, asunto “solicitud retiro inmediato póliza colectiva”, enviado desde el correo personal del accionante a las 10:47 a.m., pretendía:

- “1. Retiro inmediato de la póliza.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-487 de 2017.

2. *Se me aporté el soporte de la póliza supuestamente firmada por mi dónde adquirí el servicio.*
3. *Se me envié copia del correo y/o notificación donde se me informó de la adquisición de la póliza, así como las condiciones, el monto total de la póliza y el cómo se pagaría.*
4. *Se me informe todo lo que les he pagado (estado de cuenta- junto con renovaciones) de este seguro.*
5. *Se me informe cómo será devuelto el dinero abusivamente sustraído.”*

Así entonces, se advierte en primer lugar que, pese a que el Despacho después del traslado de la demanda junto con sus anexos a los correos electrónicos del accionado Banco arriba citados, no contestó la demanda de tutela. Motivo por el cual, al no hacerse necesaria ninguna averiguación previa, pues con las pruebas aportadas: las solicitudes formales remitidas vía correo electrónico con fecha de envío el 6 de noviembre de 2021, la confirmación de recibido por el banco y la demanda de acción de tutela, es suficiente para resolver de fondo el caso en su contra, ya que se reputan como ciertos los hechos expuestos en el libelo demandatorio, de conformidad con el Art. 20 del Decreto 2591 de 1991.

En consecuencia, en aplicación de la norma citada, en el caso bajo examen, se decidirá bajo el entendido que el accionante, en efecto, ha elevado solicitudes ante el BANCO DE OCCIDENTE, el día 06 de noviembre de 2021, tendientes a que se le entregaran las copias relacionadas con adquisición de una la Póliza todo riesgo y que el actor no reconoce, las constancias de su aceptación, con ocasión de un crédito de automotor que suscribió con el banco accionado, así como el retiro inmediato de dicha póliza y la devolución de dineros recaudados.

Ahora bien, en relación con el tiempo que tiene la entidad para emitir respuesta, la Ley 1755 de 2015 modificó la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), regulando lo concerniente al derecho de petición, en el sentido que toda petición deberá resolverse en los 15 días siguientes a su recepción, a menos que se trate de peticiones de documentos y de información, para lo cual son 10 días, y cuando consista en peticiones de consulta serán 30 días.

Sin embargo, teniendo en cuenta las medidas decretadas por el Gobierno Nacional para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, con ocasión a un estado de emergencia Económica, Social y Ecológica que el país atraviesa, emitió el Decreto 491 de 2020, que en su artículo 5º indica lo siguiente:

*“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.*

*(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

Bajo ese contexto, se advierte que las solicitudes elevadas por el accionante, tanto para la obtención de documentación e información, así como obtener una respuesta sobre el retiro de la póliza, por parte del BANCO DE OCCIDENTE, a la fecha se encuentra vencido el término con el cual contaba la entidad para resolver las peticiones impetradas, -20 y 30 días, respectivamente-, por ende, es claro para el Despacho que el banco accionado ha omitido dar una respuesta de fondo, concreta, clara y concisa a las solicitudes interpuestas por el señor MEZA CELY, independientemente del sentido de la misma, lo que configura vulneración al derecho de petición, por lo que el amparo está llamado a prosperar, debiendo el demandado banco proceder a responder positiva o negativamente, según lo que se concluya del análisis del caso, dado que únicamente se ampara el derecho a obtener una respuesta en los términos antes referidos, porque, en ningún momento, se está concediendo de manera directa el retiro de la póliza o la devolución del dinero cancelado, como lo pretende el accionante, ya que eso es competencia de la entidad bancaria y, finalmente, son aspectos de orden económico y contractual que escapan la órbita de protección de la acción de tutela.

En estas condiciones, se concederá el amparo constitucional para la protección del derecho de petición y, en consecuencia, se ordenará al Gerente del BANCO DE OCCIDENTE, su representante legal o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a dar respuesta clara, concreta, precisa y de fondo a los derechos de petición impetrados por el señor JAIR ANTONIO MEZA CELY, el día 6 de noviembre de 2021, debiendo remitir las constancias respectivas de comunicación al accionante, so pena de incurrir en desacato y con las consecuencias que ello acarrea.

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

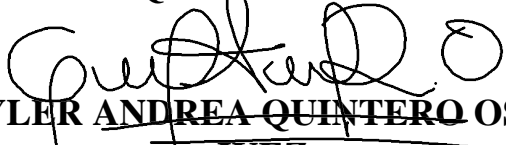
#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho de petición invocado por el señor **JAIR ANTONIO MEZA CELY**, vulnerado por el **BANCO DE OCCIDENTE**, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al **GERENTE DEL BANCO DE OCCIDENTE**, su representante legal o quien haga sus veces, si aún no lo ha hecho, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, proceda a contestar de manera clara, precisa y de fondo a las peticiones elevadas por parte del señor **JAIR ANTONIO MEZA CELY**, el día 06 de noviembre de 2021 y objeto de la presente acción de tutela. De igual forma, deberá remitir a este Despacho Judicial constancia que la respectiva respuesta fue comunicada al accionante, so pena de incurrir en desacato y con las consecuencias que ello acarrea.

**TERCERO: INFORMAR** a las partes que la presente decisión puede ser impugnada, en los términos señalados por los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991. En el evento en que esta decisión no sea objeto de impugnación, **REMÍTANSE** las diligencias a la H. Corte Constitucional, para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**GUEYLER ANDREA QUINTERO OSORIO**  
**JUEZ**

Firmado Por:

Gueyler Andrea Quintero Osorio  
Juez  
Juzgado Municipal  
Penal 040 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: **ff80a43aa90f3e0fbc0fa08448dabdb27cc608a12de88a45ffe654eb388664e4**

Documento generado en 22/12/2021 09:15:16 AM

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