

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## RAMA JUDICIAL JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá D.C., tres (3) de julio de dos mil veinte (2020)

### ASUNTO

Resolver la demanda de tutela promovida en nombre propio por la ciudadana **MARIA FERNANDA TOVAR TAMAYO** en contra de la **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - BANCOLOMBIA**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental constitucional al derecho de petición.

### DEMANDA

La accionante indicó que el 28 de abril del corriente año, presentó petición ante la entidad accionada a través del correo electrónico, [defensor@bancolombia.com.co](mailto:defensor@bancolombia.com.co) y recibió una respuesta en donde informaron que se corrió traslado de la solicitud a Bancolombia, en aras de poder brindarle respuesta clara, suficiente y concreta; la cual nunca ha recibido.

En consecuencia, solicita (i) se conceda el amparo de su derecho fundamental a la petición, y en consecuencia (ii) ordene a la entidad accionada que brinde contestación de fondo y de manera clara, concreta y congruente a su petición radicada el 28 de abril de 2020.

### ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 19 de junio del 2020, se admitió la tutela de la referencia y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a la entidad accionada. En respuesta remitida a este Juzgado, señaló que la solicitud realizada por la accionante, dio origen al trámite 1000044628 y que por esa razón, *“se le dio traslado a Bancolombia para que respondiera sobre la solicitud del cliente en el sentido de aclarar los reportes en Centrales de Información(...)”*.

Aducen que hasta el momento el banco no ha dado respuesta, y en la medida que esa Defensoría es independiente del Banco, aun no cuentan con los

elementos para pronunciarse; adicionalmente, señala que el trámite se encuentra en curso y que encuentra absurdo que la accionante dirija la acción de tutela en contra de quien por ley es su defensor.

Finalmente, solicitaron «*desestimar la presente acción en contra de la Defensoría del Consumidor Financiero (...), pues no existe vulneración de derecho alguno*».

## CONSIDERACIONES

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación se contrae a brindar a quien la reclama la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos, a la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido burlados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, lográndose así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, el cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política.

El artículo 23 de la Constitución Política prevé, que, 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*”.

El derecho de petición<sup>1</sup> es, además de un derecho fundamental *per se*, una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 Const.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como la igualdad, el debido proceso y el acceso a la administración de justicia, entre otros.

En consecuencia, toda persona puede elevar ante las autoridades públicas y organizaciones privadas, en desarrollo de derechos fundamentales, solicitudes frente a asuntos, tanto de interés general como particular, sobre las cuales se le debe responder en forma oportuna y cabal, según lo dispuesto normativamente<sup>2</sup>.

La respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser

---

<sup>1</sup> T-099/2014

<sup>2</sup> Recuérdese que la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de noviembre 1° de 2011, declaró inexecutable los artículos 13 a 33, inclusive, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (o sea todo el Título II, “Derecho de petición”), por regular un derecho fundamental y no haberse expedido por medio de ley estatutaria, quedando diferidos los efectos de tal inexecutable hasta diciembre 31 de 2014.

una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y la disposición o criterio del ente respectivo.

Así, se ha advertido que se satisface este derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. De manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, se ha satisfecho tal derecho de petición.

Frente a las características esenciales del derecho de petición, cuyo núcleo cardinal se halla en la resolución y contestación cabal y oportuna de la cuestión averiguada, ha reiterado la Corte Constitucional<sup>3</sup>:

*“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares<sup>4</sup>; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición<sup>5</sup> pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa<sup>6</sup>; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;<sup>7</sup> y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

Dentro de este contexto, es claro que el derecho de petición no solo envuelve la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y los particulares, en los casos señalados por la ley y jurisprudencialmente desarrollados, y efectivamente a obtener oportuna, clara, precisa y congruente respuesta de fondo, sino que es también garantía de transparencia. La renuencia

<sup>3</sup> T- 249 de febrero 27 de 2001, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>4</sup> T- 695 de agosto 13 de 2003, M. P. Alfredo Beltrán Sierra.

<sup>5</sup> T-1104 de diciembre 5 de 2002, M. P. Manuel José Cepeda Espinosa.

<sup>6</sup> T-294 de junio 17 de 1997, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>7</sup> T-219 de febrero 22 de 2001, M. P. Fabio Morón Díaz.

a contestar de tal manera conlleva, en consecuencia, a la vulneración del derecho de petición<sup>8</sup>.

En el caso concreto, la accionante probó que el 28 de abril de 2020 presentó solicitud de actualización de base de datos de Bancolombia ante el Defensor del Consumidor Financiero de Bancolombia; en aras de que el banco, en el mismo sentido, deprecara la actualización de la información contenida en Datacredito y Transunion Cifin.

Frente a lo anterior, el extremo accionado allegó respuesta en donde manifiesta haber dado contestación a la accionante, en donde es posible apreciar que se le informó que para dar trámite de fondo a la queja, se requería mayor información por parte de Bancolombia S.A., motivo por el cual se corrió traslado de la petición a esa entidad; quienes no han respondido el traslado y por ello; el trámite aún se encuentra en curso.

De igual forma, señaló que en su calidad de defensor del consumidor financiero, es completamente ajeno a la situación presentada por la accionante, por cuanto esa institución que representa a través del ejercicio de su cargo; no tiene relación alguna con el actuar del banco y por ese motivo, no puede ser sujeto pasivo de acción de tutela, máxime cuando su función es ser vocero de los consumidores y actúa como persona natural.

Sea lo primero referirnos sobre la posibilidad de presentar derechos de petición ante personas naturales; el cual fue uno de los argumentos del accionado para solicitar la negación de la presente acción constitucional.

Al respecto se tiene que la Ley 1755 de 2015, la cual reguló el ejercicio del derecho fundamental de petición; reglamentó en el parágrafo 1° del artículo 32, que:

*Parágrafo 1°. 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.*

Con esto, es posible evidenciar que el legislador si ha previsto la posibilidad de solicitar información ante personas naturales, en situaciones específicas.

---

<sup>8</sup> T-077 de febrero 11 de 2010, M.P. Nilson Pinilla.

A pesar de lo anterior, no se comparte la posición del accionado, quien pretende hacer creer que en desarrollo de sus funciones no ejerce ninguna posición de garante y que debido a la falta de personería jurídica, únicamente ejerce sus funciones como ciudadano vocero de los clientes de entidades financieras.

Sobre el particular, es necesario recordar que la Ley 1328 de 2009, ha consagrado en su artículo 13, que las entidades vigiladas que defina el gobierno, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero; el cual tiene entre sus funciones, *“atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.”*

Esta específica función, permite entrever que como defensor del consumidor, al accionado le asiste una obligación de velar por la garantía de los derechos que los consumidores consideren vulnerados en desarrollo de la relación contractual que se ejerce con las entidades bancarias.

De igual forma, en el artículo 17 de la precitada ley; se afirma que: *“Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.”*

Ya adentrados en el caso concreto, se evidencia que el accionado contestó la petición efectuada por la accionante, dando a conocer que se iniciaba el trámite correspondiente, el cual quedaba sometido a la entrega de una información relevante por parte de Bancolombia.

Al respecto se tiene que, el Decreto 2281 de 2010, reglamentó el procedimiento efectuado por la Defensoría del Consumidor Financiero; el cual para el caso concreto, consagra que una vez recibida la solicitud del consumidor:

*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.*

Teniendo en cuenta tal situación, se advierte que el accionado procedió de conformidad con sus funciones, y remitió la solicitud efectuada por la accionante ante la entidad bancaria; quien de las pruebas expuestas ha desconocido sus obligaciones y no ha remitido la información requerida por el defensor del consumidor.

A pesar de lo anterior, queda claro que el accionado contestó el requerimiento efectuado por la accionante, haciéndole saber las actuaciones que se llevaron a cabo sobre el particular; con lo cual, se evidencia que en efecto, el accionado realizó las gestiones necesarias para hacer cesar la vulneración del derecho incoado por el solicitante, toda vez que en cumplimiento de sus funciones, resolvió la solicitud desde sus ámbitos de competencia; y solicitar una resolución de fondo a tal sujeto excede tales competencias.

Por consiguiente, en el presente caso y con respecto a la vulneración del derecho de petición por parte del accionado, se debe dar aplicación a lo establecido en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 que señala:

*“Artículo 26. Cesación de la actuación impugnada. Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.*

Por lo dicho en precedencia, resulta del caso reconocer, que nos encontramos frente a lo que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha denominado un hecho superado. Al respecto señaló:

*“Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.*

*Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.*

*No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto que, la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”-9.*

Y en el presente caso se habla de un hecho superado, porque dentro de la contestación recibida y remitida por la entidad accionada, se constata que se resolvió la petición elevada por la parte actora, situación que hace que la vulneración al derecho fundamental que inicialmente había dado motivo a interponer esta acción de tutela haya sido superada, razón por la cual habrá de negarse la acción constitucional, siendo del caso recordar que sólo si la solicitud no es atendida, surge la afectación de los derechos y por ende la posibilidad de acudir a la acción especial y excepcional de la tutela, para que el juez constitucional restablezca la garantía vulnerada y si de lo que se trata es de no estar conforme con la respuesta obtenida, ello escapa a las facultades otorgadas al juez de tutela, pues está obligado al restablecimiento de los derechos pero no a intervenir en la definición del asunto o a indicar el sentido de la respuesta.

Finalmente, en atención a que en el presente asunto se advierte que la problemática de fondo no ha sido resuelta de fondo; lo que si refulge apenas obvio es que el accionado ha omitido su deber de *“poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.”*, como las evidenciadas en el presente caso.

Por lo anterior, se insta al accionado a poner en conocimiento de la citada Superintendencia, el actuar omisivo de la entidad que vigila; y a la accionante a solicitar la información que requiere de manera directa ante la entidad bancaria correspondiente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

## **RESUELVE**

**PRIMERO. - NEGAR** por haberse configurado el fenómeno de hecho superado, el amparo del derecho fundamental de petición invocado por la señora MARIA FERNANDA TOVAR TAMAYO, en contra del DEFENSOR DEL

---

<sup>9</sup> Cfr. Sentencia T-308 de 2003.

CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCOLOMBIA, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO. - NOTIFICAR** la sentencia de acuerdo con las previsiones del Art 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**CATALINA RIOS PENUELA**

**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 028 PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO MUNICIPAL DE 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: **6bfde5c31b711ffd979605d3e2ac40bfb96586f279efa25a829d9eba4044de49**

Documento generado en 03/07/2020 03:50:19 PM