

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintiuno (21) de enero de dos mil veinticinco (2025)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 11001400302420250000300.

Accionante: Sandra Milena Romero Restrepo.

Accionado: Scotiabank Colpatria SA.

Vinculados: Superintendencia Financiera de Colombia, Bel – Star SA, Belcorp, Punto Red Holding SAS y Conexred SAS.

Derechos Involucrados: *Petición*

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“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.”*

2. Presupuestos Fácticos.

Sandra Milena Romero Restrepo interpuso acción de tutela en contra de Scotiabank Colpatria SA, para la protección de su derecho fundamental a la *petición*, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, en razón a los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Relató que se encuentra afiliada como consultora a la revista de catálogos Esika, Lbel y Cyzone desde hace más de 10 años, por lo que desarrolla como actividad comercial la venta de productos de dicha revista.

2.2. Manifestó que el 25 de septiembre de 2024 procedió a realizar un pago en efectivo por la suma de \$390.200 en el corresponsal bancario de PuntoRed, convenio que referenció como *“venta por catálogo Esika-Lbel-Cyzone con código de convenio N°02024 y con referencia de pago N°52366865”*.

2.3. Aseveró que el 26 de septiembre de 2024 se comunicó con la compañía de Esika a fin de que le informaran las razones de la negativa facturación del pedido, a lo que se le respondió que *“el pago no se había hecho, y que no había ingresos de ese dinero que se realizó el día anterior, indicando que enviara el soporte de pago al correo electrónico y copia de mi cédula”*

2.4. Determinó que, ante el sosiego de la situación, procedió a realizar petición el 30 de noviembre de 2024 a través de la entidad Superfinanciera, poniendo en conocimiento el problema suscitado en relación al pago de los \$390.200 a la empresa Esika.

2.5. Adujo que mediante documento denominado *“respuesta requerimiento”* del 11 de diciembre de 2024 la entidad bancaria, Scotiabank Colpatria, no emitió una respuesta de fondo, oportuna y congruente, siendo entonces insuficiente ante lo peticionado.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó al Juez Constitucional que, tutele el derecho fundamental de *petición* y, en consecuencia, ordenar a Scotiabank Colpatria para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo proceda a expedir constancia y/o certificado de los ingresos que reposan en la cuenta bancaria desde el 25 de septiembre de 2024.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto del 14 de enero de 2025 (F. 4), se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a las entidades accionadas y vinculadas, para que se manifestaran en torno a los hechos relatados.

3.3. La **Superintendencia Financiera de Colombia** manifestó que ejerce funciones de control, inspección y vigilancia sobre las entidades que conforman los sectores financieros, asegurador, bursátil y previsional del país.

Afirmó que la accionante le corresponde o bien acudir a la jurisdicción ordinaria o a la Acción de Protección del Consumidor Financiero ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la SFC conforme lo dispuesto por el artículo 57 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, acciones que resultan idóneas para lo peticionado en la acción constitucional.

Asimismo, indicó que la accionante tramitó la queja por Smartvision bajo el radicado N° 421732992103660644 el 30 de noviembre de 2024 contra Scotiabank Colpatria SA, a lo que la entidad financiera respondió el 11 de diciembre del mismo año. Así, la entidad vinculada solicitó la desvinculación del trámite por cuanto es un órgano de vigilancia y control que no ha vulnerado ni amenazado los derechos fundamentales proclamados.

3.4. Bel – Star SA refirió que la accionante se vinculó como consultora en el año 2011 a través del portal *web* Únete a Belcorp, cumpliendo los pagos durante más de 14 años, por lo que la misma no ha presentado ningún inconveniente relacionado con los pagos ni ha incurrido en mora. Por lo anterior, la entidad accionada procedió a realizar la investigación correspondiente, logrando validar con el área de recaudo que el Banco reportó en su detallado de pagos el abono, pero no realizó lo mismo en el extracto de la cuenta de Belcorp, por tal razón el pago no fue reportado a la cuenta de la consultora.

En ese mismo sentido, el equipo de recaudo envió solicitud de validación al Banco adjuntando el cupón de pago remitido por la consultora, sin embargo, el banco no ha emitido pronunciamiento alguno. Por tanto y, conforme a la acción constitucional interpuesta la vinculada determinó la inexistencia de vulneración al derecho fundamental de petición y solicitó negar todas y cada una de las pretensiones incoadas en contra de Bel – Star.

3.5. ConexRed SAS señaló que es dueña de una plataforma tecnológica transaccional denominada PuntoRed, por medio de la cual se pueden realizar recargas, paquetes, recaudos de servicio público, entre otros, por tanto, dicha entidad es un intermediario. En ese sentido, afirmó que el 25 de septiembre de 2024 se realizó un pago por medio de los corresponsales bancarios de entidad PuntoRed, con *“ID Transacción N°1004254164 por el valor de 390.200 con referencia 52366865 y convenio de venta catalogo Esika-Lbel-Cyzone, pago que cursó de manera exitosa a través de nuestras plataformas, acreditando la remisión de los recursos a la entidad financiera correspondiente, siendo esta, Banco Scotiabank Colpatria”*.

De esta forma, la entidad solicitó el desistimiento de las pretensiones de la accionante en contra de Conexred SAS como dueña de la plataforma de PuntoRed.

3.7. Al momento de emitir la presente decisión, la entidad financiera **Scotiabank Colpatria SA** no se pronunció sobre la acción constitucional en curso.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si Scotiabank Colpatria vulneró el derecho fundamental de *petición* de la señora Sandra Milena Romero Restrepo, al presuntamente no haberle dado respuesta de fondo a la petición presentada.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que, por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión¹.

4. Ahora, descendiendo al caso en concreto, se advierte que se amparará el derecho de petición en aplicación del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 comoquiera que la entidad accionada no rindió informe dentro del plazo correspondiente, conllevando a la presunción de veracidad de los hechos. Además, de las reiteraciones jurisprudenciales sobre la procedencia del derecho de petición respecto de las personas que realizan actividades bancarias, bursátiles, financieras, aseguradoras y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público².

En ese mismo sentido y de conformidad con lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 86, se establece que la acción de tutela procede contra aquellos particulares encargados de la prestación de un servicio público y dado que las entidades financieras ejercen actividades privadas, pero prestan servicios públicos, se entiende por cumplida la legitimación por pasiva de la entidad bancaria, más cuando en sentencia constitucional se determinó *“La actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público.”*³

5. Asimismo, el Alto Tribunal en Sentencia T-1675 de 2000 determinó que:

“Se tiene que los particulares, en circunstancias excepcionales, se encuentran obligados a responder, en los mismos términos de los servidores públicos, las solicitudes que los particulares les presentan, porque se ha tenido en cuenta que los entes particulares adquieren el status de autoridad, requisito indispensable para ser sujetos pasivos del derecho de petición, cuando prestan un servicio público. Para el efecto se ha considerado que el servicio que se presta es público, cuando la satisfacción que brinda la prestación es colectiva, puesto que no admiten restricciones ni permite privilegios y porque en caso de interrupción o deficiencia debe ser retomada inmediatamente por el Estado; demostrando, por su capacidad de perturbar el orden social, que se trata de una tarea de aquellas que corresponde desarrollar al ente estatal, aunque pueda confiar su ejecución a particulares”.

¹ Sentencia T-135 de 2010. M.P. Mauricio González Cuervo.

² Sentencia T-1675 de 2000. M.P. Fabio Morón Díaz.

³ Sentencia C-122 de 1999. M.P. Fabio Morón Díaz.

6. Así, no cabe duda de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho, no obstante, si bien la accionante no allegó el escrito de petición dentro del término estipulado, se hace menester afirmar la aplicación de presunción de veracidad sobre lo expuesto en el escrito de tutela, de tal suerte que es relevante determinar que, en cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional ha dicho:

“Hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”

De igual modo, es relevante indicar la generalidad del contenido de la respuesta desde una visión sucinta, tal y como lo ha indicado la Corte Constitucional en el curso del tiempo:

Contenido de la respuesta⁴. Se ha establecido que debe ser: a) clara: que explique de manera comprensible el sentido y contenido de la respuesta; b) de fondo: que se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo

⁴ Sentencias T-667 de 2011, SU-587 de 2016, T-483 de 2017 y T-223 de 2021

referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado;
c) suficiente: porque debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones.

7. Así las cosas, este Despacho analizará si la respuesta brindada dentro del término concedido por las diversas normativas cumple los presupuestos jurisprudenciales anteriormente enunciados:

“Sobre el particular, le informamos que, una vez realizada la validación con el área encargada, esta confirmó que, para poder realizar la validación del pago reclamado es necesario que se acerque al punto red donde realizó el pago llevando consigo el soporte original”

8. De conformidad con lo antes mencionado y, en desarrollo con el contenido, se advierte que la respuesta emitida por la accionada no cumple con los presupuestos determinados por el Alto Tribunal, ya que, el contenido de la misma no explica lo solicitado, si en cuenta se tiene que el original del documento se remitió e incluso, se solicitó la constancia o certificación de los ingresos de acuerdo al convenio de ventas de revista el día 25 de septiembre, pronunciamiento inexistente, lo que valida que no existe cumplimiento del contenido de la respuesta presupuestado en diversas sentencias de la Corte Constitucional. Así mismo, no se satisface la suficiencia como elemento que resuelve la petición de manera material ni los requerimientos de la parte, aun cuando sean negativas las respuestas.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE**

PRIMERO. - **CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición de **Sandra Milena Romero Restrepo**, identificada con cédula de ciudadanía N°52.366865, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO. – En consecuencia, **ORDENAR** a Scotiabank Colpatria SA para que, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radica el 30 de noviembre de 2024, la cual deberá comunicársele a la dirección suministrada.

TERCERO. - **NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

CUARTO - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE.


DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez

Firmado Por:

Diana Marcela Borda Gutierrez

Juez

Juzgado Municipal

Civil 024

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: **e4b02cf6bb79efd7f8e14a1f09299e3e445fd61eaa6090ef15566f05a4431e2b**

Documento generado en 20/01/2025 09:46:24 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>