

PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR

Magistrada Ponente

STP4907-2018

Radicación N.º 97774

Acta 120

Bogotá, D. C., diecisiete (17) de abril de dos mil dieciocho (2018).

VISTOS

Se pronuncia la Sala sobre la impugnación formulada por JULIETH ANGÉLICA GALLEGO HERNÁNDEZ, contra el fallo proferido el 13 de marzo del presente año por la SALA PENAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTÁ, mediante el cual tuteló parcialmente sus derechos fundamentales en la demanda instaurada contra el BANCO AV VILLAS, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS

Así los expuso el Tribunal a quo:

1. Según Julieth Angélica Gallego Hernández:

a. El 25 de agosto de 2017 tramitó con el Banco AV Villas la compra de cartera de sus tarjetas de crédito bajo determinadas condiciones.

- b. Solicitó a una asesora del banco, en varias oportunidades, la tabla de amortización de su deuda, el valor de la tasa de interés, el número de cuotas y demás detalles. Sin embargo, tal información jamás fue remitida a su correo electrónico, como le fue indicado.
- c. Luego del desembolso del crédito, a los 25 días recibió la primera factura; contraviniendo lo inicialmente pactado y, adicionalmente, le cobraron una póliza que no solicitó.
- d. Por todas estas inconsistencias radicó una petición al Banco AV Villas; no obstante, al aproximarse a una de sus sedes, le indicaron que aún no tenían una respuesta por inconvenientes con el número de radicado. Después del término legal, la entidad le contestó de manera irrespetuosa e incongruente.
- e. Intentó radicar nuevamente una petición en la entidad; sin embargo, los funcionarios del banco no se lo permitieron. Por ese motivo, la envió por correo certificado, pero jamás recibió respuesta.
- f. Por estos hechos, solicitó la vigilancia de la Superintendencia Financiera y la intervención de la Procuraduría General de la Nación; sin embargo, sus requerimientos fueron desatendidos.

2. El 1º de marzo de 2018 Gallego Hernández interpuso acción de tutela contra el Banco AV Villas, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Procuraduría General de la Nación, porque consideró vulnerado su derecho fundamental de petición.

Solicitó ordenar a la primera, que entregue todos los documentos suscritos por ella antes y después del contrato de crédito; a la segunda, que responda sus peticiones e indique qué acciones ha desplegado para la protección de sus derechos como consumidora para sancionar al banco y tomar todas las medidas correctivas; y, a la tercera, resolver su solicitud y precisar todos los mecanismos preventivos, correctivos y sancionatorios que ha tomado con ocasión a su caso.

EL FALLO IMPUGNADO

En criterio del Tribunal a quo, el Banco AV Villas contestó las peticiones que formuló la demandante relacionadas con el producto crediticio adquirido, «lo hizo de fondo, de manera congruente con lo solicitado» y le notificó lo decidido a su domicilio.

Ante esa situación, consideró que la protección constitucional, en ese aspecto, debía declararse improcedente.

Dijo también, que aun cuando las actuaciones de la Superintendencia Financiera en punto del trámite de queja que promovió la actora son lesivas de su derecho al debido proceso, «con ocasión al presente trámite constitucional retomó la investigación». Por esa razón, consideró que la vulneración de los derechos de la libelista había cesado y también, por ese punto, debía negarse la tutela de sus derechos.

De otra parte estimó, en lo relacionado con la Procuraduría General de la Nación, que no llevó a cabo actividades diligentes en cuanto a la adopción de medidas de vigilancia frente al proceder de la Superintendencia Financiera.

Dispuso, en consecuencia:

PRIMERO. CONCEDER el amparo constitucional de los derechos fundamentales de petición y al debido proceso de Julieth Angélica Gallego Hernández.

SEGUNDO. ORDENAR a la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública que, en un término de 48 horas, contado a partir de la notificación de esta sentencia, despliegue las medidas de vigilancia con fines preventivos y de control de gestión sobre el proceso de queja iniciado por Julieth Angélica Gallego Hernández el 9 de noviembre de 2017 ante la Superintendencia Financiera de Colombia, tal como se lo requirió el 12 de diciembre de 2017, y comunicar de cada acción a la actora.

TERCERO. DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela en relación con el Banco AV Villas y la Superintendencia Financiera de Colombia.

LA IMPUGNACIÓN

Fue propuesta por JULIETH ANGÉLICA GALLEGO HERNÁNDEZ, quien precisa, en primer lugar, que el Banco AV Villas no ha resuelto ninguno de sus cuestionamientos y se limitó a reiterar la primera respuesta evasiva que le había enviado.

Precisa, que ante esa situación no se ha satisfecho cabalmente el núcleo esencial del derecho de petición por parte de la entidad financiera. Igual sucede con la Superintendencia accionada, que no ha adoptado ninguna medida o decisión dentro del trámite administrativo que promovió.

Considera que no se resolvió el problema jurídico de fondo y, por esa razón, en su criterio se debe hacer un nuevo análisis del asunto, encaminado a proteger, verdaderamente, sus derechos fundamentales.

CONSIDERACIONES DE LA CORTE

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia es competente para resolver la impugnación instaurada contra el fallo proferido por la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá.

2. De acuerdo con el art. 32 inc. 2º del Decreto 2591 de 1991, el juez que conozca de la impugnación estudiará el contenido de la misma, cotejándola con el acervo probatorio y con el fallo. Si encuentra éste ajustado a derecho, prosigue la norma, lo confirmará.

Como faceta del derecho de contradicción, impugnar significa refutar; es decir, desarrollar

una contra argumentación frente a la providencia cuestionada, exponiendo las razones o motivos concretos que se aducen para lograr su revocatoria o modificación.

3. En el presente caso, JULIETH ANGÉLICA GALLEGO HERNÁNDEZ acudió a la vía tutelar, porque estima que el Banco AV Villas no ha resuelto cabalmente el derecho de petición que le había formulado. Además, porque la Superintendencia Financiera no ha dado impulso a la queja que formuló contra esa entidad y la Procuraduría General de la Nación no ha adelantado vigilancia administrativa sobre el trámite a cargo de la Superintendencia accionada.

Concluyó el Tribunal a quo, que el Banco AV Villas y la Superintendencia Financiera habían adelantado acciones encaminadas a resolver los aspectos sobre los que GALLEGO HERNÁNDEZ acudió al derecho de petición y a formular queja y, por esa razón, descartó la vulneración de sus derechos.

Pues bien, en decisiones T-086/15, T-332/15 y T-138/17, entre otras, la Corte Constitucional ha expuesto que el derecho de petición se lesiona cuando la respuesta carece de cualquiera de las siguientes condiciones: «(i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud»^{1 2}.

3.1. En escrito del 17 de octubre de 2017, JULIETH ANGÉLICA GALLEGO HERNÁNDEZ mostró su inconformidad con el Banco AV Villas porque, de manera inconsulta, varió las condiciones del crédito que había solicitado a esa entidad.

Le expuso al Banco que la funcionaria que la asesoró en el crédito le había otorgado como condiciones de aprobación, una tasa de interés que «sería como máximo de 1,3% mensual», que el plazo no sería mayor de 3 años y la primera cuota de la obligación sería pagada dos meses después del desembolso. Añadió, que tampoco se le entregó la «tabla

de amortización».

Indicó además, que al momento de entregar la suma aprobada, las condiciones cambiaron inconsultamente, porque el plazo se amplió de 3 a 5 años, «la tasa de interés supera el porcentaje acordado», tuvo que pagar la cuota «tan solo unos días después de llegar el informativo» y nunca recibió la tabla de amortización.

Su específica petición al Banco ahora accionado consistió en que se le explicara «de forma amplia y abierta... las razones por las cuales de manera unilateral el Banco AV Villas tomó la decisión de cambiar las condiciones de crédito». Además, que se le sostuvieran las condiciones pactadas desde el comienzo con la asesora de la entidad financiera; que se cancelara un «seguro de desempleo» que no solicitó y, finalmente, «que se me informe detalladamente todas las decisiones relacionadas con el crédito teniendo en cuenta lo acá solicitado».

En comunicación del 2 de noviembre siguiente el Banco le indicó que las condiciones de aprobación fueron «plazo: 60 meses; tasa de interés 24,14% E.A.», lo que se le informó a su teléfono celular.

Añadió, que esa tasa de interés le fue otorgada «dependiendo del perfil del cliente, razón por la cual en el estudio del riesgo crediticio de su operación indico (sic) esta tasa». Añadió que era deber del asesor «informar las condiciones en que serán pactadas las ofertas de crédito» y que llevó a cabo «retroalimentación con el asesor encargado de su oferta, recordándole la importancia de brindar la información de nuestros productos de acuerdo a los parámetros establecidos por nuestra entidad».

Pues bien, el análisis del Tribunal a quo en punto de la respuesta brindada por el Banco AV Villas a la accionante fue acertado. Al contrastar lo peticionado por GALLEGU HERNÁNDEZ con la contestación otorgada por la entidad financiera, se extrae que la entidad financiera absolvió los interrogantes que la demandante le formuló. Cosa distinta es que ella no esté

de acuerdo con el contenido de la contestación, pero esa situación debe ser definida no a través del derecho de petición o por la vía de tutela, sino por conducto del trámite que en la actualidad promovió ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se concluye entonces, que la respuesta emitida por el Banco AV Villas satisface los elementos del núcleo esencial del derecho de petición, lo que descarta, por este punto, que los derechos fundamentales de JULIETH ANGÉLICA GALLEGO HERNÁNDEZ hayan sido vulnerados.

3.2. Critica la demandante el actuar negligente de la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a la queja que formuló contra el Banco AV Villas.

En ese sentido, cabe recordar que la demandante formuló reclamación contra el Banco el 9 de noviembre de 2017. La Superintendencia requirió a la entidad financiera ese día, y AV Villas presentó oposición el 22 del mismo mes.

Luego, el 6 de marzo de 2018 – después de haberse iniciado el trámite de tutela –, la Superintendencia accionada volvió a requerir al Banco AV Villas otorgándole plazo para contestar hasta el 12 de marzo de 2018, sin que se haya adelantado algún otro trámite.

Pues bien, en su respuesta al trámite la Superintendencia Financiera indicó que la queja formulada por un usuario del sistema bancario, conforme a lo previsto en la resolución 683 de 2011, está sometida «a los trámites propios de un proceso administrativo, en la medida en que se requiere el agotamiento de etapas como el traslado de la queja a la entidad vigilada, solicitud de explicaciones cuantas veces sea necesario, etapa de descargos, etapa probatoria, si hay lugar a ello y fase de evaluación del expediente y finalización del mismo»³.

Así pues, ese trámite no puede estar sujeto a los términos del derecho de petición, y como contempla unas etapas que se están adelantando en la actualidad, no puede predicarse en

ese aspecto alguna vulneración de los derechos de la libelista, quien deberá estar vigilante del resultado de dicha actuación.

Como los demás aspectos del fallo de primer nivel no fueron discutidos en la impugnación, se impone confirmar integralmente la decisión emitida por el Tribunal Superior de Bogotá.

En mérito de lo expuesto, LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA DE CASACIÓN PENAL – EN SALA DE DECISIÓN DE ACCIONES DE TUTELA NO. 3, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

CONFIRMAR la providencia impugnada.

NOTIFICAR esta providencia de conformidad con el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, una vez en firme.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCISCO ACUÑA VIZCAYA

EUGENIO FERNÁNDEZ CARLIER

PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR

NUBIA YOLANDA NOVA GARCÍA

Secretaria

1 De conformidad con el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 «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».

2 Sobre la procedencia del derecho de petición contra entidades financieras, expuso la Corte Constitucional, en sentencia T-419/13, lo siguiente: «el artículo 42 del Decreto Ley 2591/91 prevé las hipótesis de procedencia de la acción de tutela contra particulares. El numeral 3 de esa disposición señala que el amparo es válido ante el particular encargado de la prestación de servicios públicos.[4] Es a partir de esa previsión que la jurisprudencia constitucional, de manera consistente, ha señalado que procede la acción de tutela contra las entidades que integran el sistema financiero, puesto que la Constitución confiere naturaleza de servicio público a esa actividad económica».

3 Folio 53 reverso del cuaderno del Tribunal.