

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001 41 05 002 2022 00715 00**

**ACCIONANTE: SANDRA ESPERANZA RODRIGUEZ NUÑEZ**

**ACCIONADO: BANCO FALABELLA SA**

Bogotá, D.C., Veintidós (22) de julio de dos mil veintidós (2022).

**S E N T E N C I A**

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por SANDRA ESPERANZA RODRIGUEZ NUÑEZ, en contra de BANCO FALABELLA SA.

**ANTECEDENTES**

SANDRA ESPERANZA RODRIGUEZ NUÑEZ por medio de apoderado judicial, promovió acción de tutela en contra del BANCO FALABELLA SA con el fin que se le proteja el derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada, al abstenerse de resolver de fondo la solicitud elevada el veintidós (22) de abril de dos mil veintidós (2022).

Como fundamento de sus pretensiones, señaló que el pasado veintidós (22) de abril de dos mil veintidós (2022) presentó derecho de petición ante la accionada el cual fue dirigido a la dirección electrónica: [NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO](mailto:NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO), en la que solicitó la suspensión inmediata de las gestiones de cobro judicial y prejudicial y en consecuencia su vinculación al proceso de liquidación patrimonial en el Juzgado 003 Municipal de Bogotá con radicado No.110014003003-2022-00181-00.

Señaló que la petición fue recibida por la accionada en la dirección electrónica antes mencionada y que a la fecha no ha obtenido respuesta de la petición presentada vulnerando así su derecho fundamental de petición.

## CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

**BANCO FALABELLA SA** indicó que revisado el aplicativo SALESFORCE en el que se registran las peticiones, quejas y reclamos referentes a lo clientes del banco, no encontró ninguna interacción con la accionante.

Refirió que la dirección electrónica: [notificacionesembargos@bancofalabella.com.co](mailto:notificacionesembargos@bancofalabella.com.co), no es un buzón de recepción de derechos de petición y que su canal de atención funciona a través de su aplicativo web: <https://www.bancofalabella.com.co/page/canales-digitales> y <https://www.bancofalabella.com.co/page/canales-presenciales>.

Aclaró que no recibió el derecho de petición referido por la parte actora por lo que no se encuentra obligado a lo imposible; sin embargo, indicó que con la notificación de la presente acción de tutela procederá con el estudio de su solicitud a fin de dar respuesta dentro de los 15 días siguientes a la notificación de la acción de tutela.

Finalmente, solicitó declarar la improcedencia de la acción de tutela al no existir una vulneración de los derechos fundamentales invocados.

## PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada, esto es, BANCO FALABELLA SA, vulneró el derecho fundamental de petición de la parte accionante al no dar respuesta de fondo a la petición elevada el veintidós (22) de abril de dos mil veintidós (2022).

## CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades públicas, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

### Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó

que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional<sup>1</sup> se ha pronunciado indicando:

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”<sup>2</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>3</sup>: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”<sup>4</sup>.*

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017<sup>5</sup>, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

### CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, pretende la parte actora que se ordene a BANCO FALABELLA SA, dar respuesta de fondo a la petición elevada el veintidós (22) de abril de dos mil veintidós (2022).

Una vez revisada las documentales aportadas con el escrito de tutela evidencia este Despacho que si bien la accionante aportó el derecho de petición visible a folios 13 a 16 del PDF 001, lo cierto es que no obra constancia de la radicación electrónica de la

1 Sentencia T-206 de 2018, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

2 Sentencia T-376/17, M.P.: Alejandro Linares Cantillo.

3 Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014, M.P.: Martha Victoria Sánchez Méndez.

4 Los elementos han sido reseñados en las sentencias T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14, entre otras.

5 Corte Constitucional, Sentencia C-007 de 2017, M.P. GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO

mencionada petición que en manifestación de la parte actora fue remitida a la dirección: [NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO](mailto:NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO).

Así las cosas, se observa que únicamente obra dentro del plenario a folio 12 del PDF 001 la remisión de una petición diferente dirigida a la dirección electrónica: [NOTIFICACIONES@BANCODEBOGOTA.NET](mailto:NOTIFICACIONES@BANCODEBOGOTA.NET).

De acuerdo con lo anterior, se observa que la parte accionante no acreditó la radicación de la petición que pretende sea contestada a través del presente trámite constitucional.

Ahora, si en gracia de discusión se aceptara que la petición fue radicada en debida forma ante la accionada BANCO FALABELLA SA, lo cierto es que conforme a la manifestación realizada por la parte accionante en los hechos No. 1 y 3 del escrito de tutela se obtiene que la petición fue dirigida a la dirección: [NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO](mailto:NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO), la cual no corresponde con la dirección de notificaciones judiciales dispuesta en el certificado de existencia y representación legal de la sociedad accionada, esto es: [notificacionjudicial@bancofalabella.com.co](mailto:notificacionjudicial@bancofalabella.com.co), la cual se encuentra visible en el PDF 008 del expediente.

Adicional a lo anterior, este Despacho realizó consulta en el portal web de la accionada en el cual se evidencia que la dirección electrónica: [NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO](mailto:NOTIFICACIONESEMBARGOS@BANCOFALABELLA.COM.CO), se encuentra dispuesta para la atención de medidas de embargo y desembargo.



The screenshot shows the top section of the Banco Falabella website. On the left is the logo with the text "Banco Falabella". On the right is a green button that says "BANCA EN LÍNEA". Below these are several navigation links: CUENTAS | TARJETAS CMR | CDT | CRÉDITOS | DESCUENTOS | BANCA SEGUROS | CMR PUNTOS | CANALES | BANCA EMPRESAS | SOSTENIBILIDAD. There are three promotional banners: "DESCUENTOS DEL MES" with a percentage icon, "RESTAURANTES" with a fork and knife icon, and "OPORTUNIDADES ÚNICAS" with a red "única" icon. Below the banners is a large section titled "Notificaciones Judiciales y Embargos". It features a photo of a man and a woman looking at a laptop. The text in this section reads: "Banco Falabella Informa:" followed by two bullet points: "El correo electrónico dispuesto para recibir notificaciones judiciales es [notificacionjudicial@bancofalabella.com.co](mailto:notificacionjudicial@bancofalabella.com.co)." and "El correo electrónico dispuesto para recibir notificaciones de medidas de embargo y desembargo es [notificacioneseembargos@bancofalabella.com.co](mailto:notificacioneseembargos@bancofalabella.com.co)".

En tal virtud, la parte tutelante no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental cuando aún con el escrito de petición no demuestra que el mismo se hubiere dirigido al canal de notificaciones para ello dispuesto.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

### RESUELVE

**PRIMERO: NEGAR** el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna del derecho, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO: ADVERTIR** que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompasado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico [J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO](mailto:J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO), **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

**TECERO:** En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remitase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**CUARTO:** publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Paula Carolina Cuadros Cepeda

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 2

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: 3d43a7661d3138991596ccd2ee303eb43160593770e69bee8eff77b8cd2c7d03

Documento generado en 22/07/2022 02:52:28 PM

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

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