

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C. doce (12) de julio de dos mil veintidós (2022)

Referencia 11001 40 03 057 2022 00758 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

ANTECEDENTES

1. La señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA formuló acción de tutela contra GLOBAL PAY SAS buscando obtener el amparo del derecho fundamental de petición.

2. Los hechos que fundamentan las pretensiones de la queja constitucional, se centran en:

2.1. Desde el 15 de junio del 2022, no ha podido hacer transacciones en línea desde su tarjeta de crédito Éxito.

2.2. Pese a verificar los datos ingresados, rechazan las transacciones realizadas.

2.3. En dicha fecha (15 de junio de 2022), remitió un correo electrónico a la entidad accionada solicitando el desbloqueo de su tarjeta de crédito, el que no ha sido contestado a la fecha de interposición del libelo.

2.4. Se intento comunicar con el numero telefónico indicado en el registro mercantil de la sociedad, pero no atendieron su llamada. Tampoco fue recibida en la dirección física indicada al servicio al cliente (Cra 6 No. 10-42 ofc. 604).

2.5. El 17 de junio de 2022, se comunicó con Almacenes Éxito y la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., quienes le indicaron que la falla se presenta en la plataforma de pagos.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y se ordene a GLOBAL PAY SAS “...*dar una respuesta clara congruente y de fondo a lo pedido...*”.

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 28 de junio hogaño disponiéndose a notificar a la accionada, y se vinculó a REDEBAN S.A., ALMACENES ÉXITO S.A. y COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A, para que ejercieran su derecho de defensa, y contradicción.

5. ALMACENES ÉXITO S.A. señaló que carece de legitimación en la causa por activa, ya que no es la entidad emisora de la tarjeta de crédito que se denomina “Éxito”, y tampoco la maneja, administra, cobra o tiene acceso a la información de los usuarios financieros. Agregando que es la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., la entidad financiera emisora y responsable de la referida tarjeta de crédito, quien es la responsable del portal web según sus términos y condiciones. Finamente preciso, que el derecho de petición incoado por la quejosa fue resuelto en oportunidad.

6. La COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A manifestó que, pese a que la petición no fue direccionada a esa sociedad, se procedió a dar respuesta a los requeridos elevados por la accionante, al precisar que se están adelantando las validaciones correspondientes para atender sus inquietudes frente a las transacciones relacionadas con la tarjeta de crédito éxito.

7. GLOBAL PAY SAS indicó, que la accionante no tiene ninguna vinculación con esa sociedad, y que debe dirigirse a REDEBANK MULTICOLOR.

8. Redeban S.A. señaló, que no ha recibido la remisión del derecho de petición incoado por la quejosa, frente a los hechos que se enmarcan en el presente trámite de tutela, máxime cuando la solicitud fue enviada al correo electrónico globalpaysas@gmail.com, el cual no corresponde a ningún buzón para la recepción de peticiones.

Por otro lado, indicó que los datos suministrados en el derecho de petición son insuficientes para atender el requerimiento de la actora. De igual forma, precisó que no tiene intervención frente a bloqueos o desbloqueos de productos financieros adquiridos con TUYA S.A. Por último indicó, que esa entidad solo presta los servicios de procesamiento de transacciones en ambientes no presentes mediante el producto (pasarela de pagos) denominado Global Pay al Grupo Éxito, es decir, que es la entidad tutelada la que cuenta con las herramientas suficientes para dar respuesta a este tipo de inconvenientes presentados.

CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela constituye un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991 cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En cuanto a las condiciones de procedencia del amparo constitucional, se tiene que está supeditada al carácter de residualidad, subsidiariedad, e inmediatez, es decir, que no exista otra vía por medio de la cual se pueda obtener de modo óptimo y eficaz la protección aludida (salvo que se invoque como mecanismo transitorio), y que sea interpuesta de forma tempestiva y/o dentro de un término razonable a la ocurrencia de los hechos motivos de la queja.¹

2. Aquí se impetró la protección del derecho fundamental de petición de la señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA por cuanto, según se dijo, GLOBAL PAY SAS, no ha dado respuesta a la solicitud incoada el 15 de junio de 2022.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo peticionado.¹

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.²

¹ artículo 23. 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.

² Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. Empero, dichos preceptos fueron derogados con la promulgación de la Ley 2207 de 2022, frente al artículo 5 sobre la ampliación de términos para atender las peticiones, y el artículo 6 sobre la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.³

Frente a la interposición de derechos de petición entre particulares, la Corporación en cita a indicado que procederá su protección cuando: i) el particular preste un servicio público y/o ejerce funciones públicas, ii) exista una relación que implique subordinación o indefensión, iii) la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo, iv) se invoque con ánimo de proteger otro derecho fundamental, y v) este previsto en la Ley.⁴

A su turno artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, prevé que se podrá incoar derecho de petición ante “*organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes*”, quienes están en la obligación de responder los pedimentos presentados, y brindar la información requerida, siempre que no esté prohibido expresamente por la Constitución Política y la Ley.⁵

4. En el caso concreto, la accionante MITSY AGUILAR SAAVEDRA presentó el 15 de junio de 2022 derecho de petición direccionado a GLOBAL PAY SAS,⁶ el cual

³ “...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...”. Sentencia 238 de 2018.

⁴ 4.2. El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos:

- 1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición...” (Sentencia T-487/17)

⁵ El cual coincide con el referido en el escrito de petición de fecha 25 de enero de 2022, visible a folio 3 del expediente digital.

desbloqueo preventivo

2 mensajes

Mitsy Aguilar <mitsyaguilar.11@gmail.com>
Para: globalpaysas@gmail.com

15 de junio de 2022, 10:46

Cordial saludo,

fue remitido al correo electrónico inscrito en el registro mercantil de la referida sociedad,⁷ bajo los siguientes términos:

“...les solicitó para que de manera inmediata se genere el desbloqueo de cualquier índole sobre mis datos personales y financieros, en razón a que no he podido realizar transacciones en la página exito.com, ni en la app de la misma...” (folio 3 del expediente digital).

5. Bajo dicha primicia, es menester aclarar que GLOBAL PAY SAS debió haberle manifestado a la accionante, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la petición, que no era competente para conocer de la solicitud incoada el 15 de junio de 2022, y a su vez, remitir dicha petición a REDEBANK MULTICOLOR ahora REDEBAN S.A dentro del mismo término, según lo prevé el artículo 21⁸ en concordancia con el artículo 32⁹ de la Ley 1755 de 2015; lo cual no ocurrió en el presente caso, pue en primer lugar, no obra constancia de que se haya enviado a la quejosa respuesta a su derecho de petición, en la medida que la sociedad tutelada omitió realizar pronunciamiento alguno frente a ese punto; y en segundo lugar, porque pese a haberse indicado en el escrito de contestación de la acción de tutela que *“...le manifestamos que actualmente la empresa GLOBAL PAY no cuenta con ninguna vinculación, con la señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA debe contactarse con REDEBANK MULTICOLOR, teniendo en cuenta que somos totalmente ajenos a ellos....”*, omitió remitir la petición incoada por la quejosa, teniendo en cuenta que esa sociedad indico quien era el competente para atender los requerimientos de la actora.

En ese orden de ideas, se tiene que el termino para contestar la petición, venció sin que la encartada le informara a la quejosa que no era competente para dar respuesta a su pedimento, y tampoco acredito que dicha petición fue remitida por competencia a REDEBANK MULTICOLOR ahora REDEBAN S.A., pues al

Dirección para notificación judicial:	Cr 6 No. 10 42 Of 604
Municipio:	Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación:	globalpaysas@gmail.com
Teléfono para notificación 1:	3138141154
Teléfono para notificación 2:	No reportó.
Teléfono para notificación 3:	No reportó.

7

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

8

Artículo 32. Derecho de Petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data

9

momento de contestar la queja omitió adjuntar documental que pruebe de forma sumaria que remitió la petición a la sociedad competente.

Bajo dicha primicia, se concederá la protección solicitada ordenando a GLOBAL PAY SAS que en el término que adelante se señalará responda de forma clara, precisa y congruente la petición remitida a su correo institucional el 15 de junio de 2022 por parte de la señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA. Teniendo en cuenta lo manifestado al momento de contestar la queja constitucional, también le deberá indicar a la quejosa quien es la sociedad competente para atender su reclamación (REDEBANK MULTICOLOR ahora REDEBAN S.A.), y le adjuntara prueba de su efectiva remisión. Paralelamente, remitirá por competencia a REDEBAN S.A. el derecho de petición radicado el 15 de junio de 2022, atendiendo las consideraciones sentadas en precedencia.

DECISIÓN

En virtud de las motivaciones que preceden, el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER el amparo de derecho fundamental de petición de la señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA contra GLOBAL PAY SAS, dentro de la acción de tutela de la referencia.

SEGUNDO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de GLOBAL PAY SAS, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, de una respuesta clara, precisa y congruente a la petición remitida a su correo institucional el 15 de junio de 2022 por parte de la señora MITSY AGUILAR SAAVEDRA, indicándole a la quejosa quien es la sociedad competente para atender su reclamación (REDEBANK MULTICOLOR). De igual forma deberá enviarle a la actora prueba de la remisión del derecho de petición a REDEBANK MULTICOLOR ahora REDEBAN S.A. Respuesta que deberá ser remitida a la dirección física o electrónica señalada por la quejosa en el escrito de tutela.

TERCERO: ORDENAR en consecuencia al representante legal de GLOBAL PAY SAS, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, remita por competencia a REDEBANK MULTICOLOR ahora REDEBAN S.A el derecho de petición radicado el 15 de junio de 2022, conforme las prevenciones previstas en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

CUARTO: NOTIFICAR esta decisión a las partes, y las entidades vinculadas por el medio más expedito.

SEXTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

NOTIFÍQUESE,



MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ

Firmado Por:

**Marlene Aranda Castillo
Juez
Juzgado Municipal
Civil 57
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: **78a775c2629f2f95c33e28f2b8af207963ce3e6b72994aade14f86bdfc27ca4**

Documento generado en 12/07/2022 12:52:24 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**