



República de Colombia
JUZGADO TREINTA CIVIL MUNICIPAL

Radicado n.º 11001-40-03-030-2020-00291-00.

Bogotá D.C., dieciséis (16) de julio de dos mil veinte (2020).

Decídese la acción de tutela instaurada por Julee Alexandra Pérez Gutiérrez, identificada con la cédula de ciudadanía N°52.950.459 contra el **Banco Falabella S. A.**

I. ANTECEDENTES

1.- La gestora solicitó la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la compañía accionada.

2.- Como fundamento de sus pretensiones adujo, en síntesis, que:

2.1.- El 26 de mayo de 2020, mediante derecho de petición que le radicó a la empresa accionada, a través del correo «*servicioalcliente@bancofalabella.com.co*», le solicitó la actualización de información en las centrales de riesgo «*DATA CREDITO EXPERIAN y TRANSUNION CIFIN*».

2.2.- Lo anterior, porque la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad censurada accedió a una reclamación que le formuló y «*se comprometió en un término no mayor a 8 días [a actualizar] su información en dichas entidades*».

2.3.- A la fecha, la compañía querellada no le ha dado respuesta, situación que la perjudica en sus trámites personales.

3.- Pidió, conforme a lo relatado, se le ordene a la accionada *«proceda a resolver de fondo y de manera clara, exacta y comprobable el derecho de petición referente a la actualización en centrales de riesgo»*.

4.- El 7 de julio de 2020 se admitió la queja constitucional y se ordenó correr traslado a la convocada.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

El Banco Falabella S. A. indicó, que no es cierto que la actora le hubiera radicado derecho de petición alguno *«pues no existe ninguna interacción en ese sentido»*, siendo que el buzón mencionado *«NO es un canal de atención o contacto de Banco Falabella S.A. pues su función es la de servir como correo electrónico de salida de mensajes hacia los clientes de es[a] entidad»*.

Sin embargo, señaló, que con el objeto de no vulnerarle las prerrogativa indicada a la gestora *«procedió a dar respuesta al derecho de petición conocido con el auto admisorio de la presente acción de tutela, y a notificarle la respuesta al correo relacionado por el propio petitionario, esto es, lek26jji@hotmail.com»*.

Por lo anterior, solicitó se declare la improcedencia de la acción de tutela por carencia actual del objeto por hecho superado.

II. CONSIDERACIONES

1. Sobre el derecho de petición, el máximo tribunal constitucional ha concluido, que:

[S]u 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 [destacado fuera de texto], (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Referente al término para resolver de fondo esta clase de eventos, la doctrina constitucional ha precisado, que:

La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela (C.C. Sentencia C-007 de 2017).

Lo dicho permite afirmar, que para que la señalada manifestación sea tomada en cuenta como respuesta, debe ser clara, precisa y de fondo, acorde a lo solicitado, lo cual conlleva que el destinatario de la solicitud (*autoridad y/o particular*) entre en la materia propia de la reclamación, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (*plena correspondencia entre la petición y la respuesta*) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas^[T-487/17], y ha de notificarle la decisión al petente, sin que ello signifique que deba emitirse de forma positiva a lo requerido.

1.1. La Ley 1755 de 2015, –por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo–, señala, que «[t]oda 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» y que «[s]alvo 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».

2. La gestora acudió a la presente salvaguardia con el propósito de que se proteja su prerrogativa de petición, que considera vulnerada por la empresa tutelada, por cuanto no le ha contestado la solicitud que le radicó el 26 de mayo de hogaño, y para que se le ordene *«proceda a resolver de fondo y de manera clara, exacta y comprobable el derecho de petición referente a la actualización en centrales de riesgo»*.

3. En relación con la queja constitucional se arrimaron las siguientes acreditaciones:

3.1. Respuesta de la *«queja»* presentada por la accionante ante la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Falabella, adiado el 6 de marzo de 2020, indicándole que *«procederá con la actualización ante las centrales de riesgo, como producto cancelado voluntariamente y sin afectación en el vector de pago, el cual podrá evidenciar en ocho días»* (Anexo: *«ffa4cafb-d45a-414a-b99f-70552b190a93.pdf»*).

3.2. Derecho de petición remitido por la tutelista a través del correo electrónico *«servicioalcliente@bancofalabella.com.co»*, el 28 de mayo de 2020 a la compañía enjuiciada, solicitándole, *«el retiro inmediato del REPORTE NEGATIVO Y EL RETIRO DE LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE A LA PERMANENCIA EN CENTRAL DE RIESGO ya que no cumple con lo mandado en la ley Habeas Data 1266 art. 12.»* (Anexo: *«89467fff-b245-4eca-a1ce-7efa1be2a6bc.pdf»* fol.5).

3.3. Contestación efectuada el 16 de julio de 2020, por porte de la empresa enjuiciada la promotora del resguardo informándole, que *«realizó actualización del producto Tarjeta de crédito CMR Banco Falabella No. ***** 6405 ante la central de Riesgo Datacrédito como producto cancelado voluntariamente, y sin afectación en el vector de pago»* (Anexo: *«Medio de prueba No. 2 – Respuesta a su Derecho de Petición relacionado con la acción de tutela con número de radicado 11001-40-03-030-2020-00291-00.pdf»*).

3.4. *«Modificaciones en línea»*, donde consta que se actualizó la obligación n.º008070231600000000, la novedad de *«TARJETA*

CANCELADA VOLUNTARIAMENTE» (Anexo: «Medio de prueba No. 4 – Soporte de modificaciones en línea Datacrédito.pdf»).

3.5. Comunicación emitida por Data Crédito Experian, de fecha 6 de marzo de 2020, donde consta que: *«La Fuente B. FALABELLA, ratificó información objeto de reclamo, relacionada con la obligación No. 080702316, manifestando lo siguiente: “la obligación no presenta saldo de deuda, pero se encuentra cumpliendo permanencia”» (Anexo: «JULEE ALEXANDRA PEREZ GUTIERREZ.pdf»).*

3.6. Mensaje de datos remitido el 16 de julio de 2020, al correo de la accionante, comunicándole la respuesta a derecho de petición (Anexo: *«Respuesta a su Derecho de Petición relacionado con la acción de tutela con número de radicado 11001-40-03-030-2020-00291-00.pdf»*).

4. Descendiendo al *sub-examine*, del análisis de los medios de prueba recaudados, encuentra el despacho que la acción de resguardo resulta improcedente, toda vez que a la presente data han desaparecido los motivos que originaron la promoción del señalado mecanismo constitucional, por lo que, la eventual orden que al efecto se impartiera so pretexto de salvaguardar la prerrogativa superior de la quejosa caería en el vacío, configurándose así un hecho superado.

Ello es así, porque conforme al material demostrativo adosado, se logró determinar, que la señalada empresa enjuiciada, procedió a dar respuesta al derecho de petición de fecha 28 de mayo de 2020, indicándole que *«realizó actualización del producto Tarjeta de crédito CMR Banco Falabella No. ***** 6405 ante la central de Riesgo Datacrédito como producto cancelado voluntariamente, y sin afectación en el vector de pago»*, que en últimas fue el fin pretendido por la querellante con la reclamación que le planteó a dicha entidad bancaria y que motivó la promoción del presente instrumento de amparo.

Además, se acreditó que le comunicó esa determinación a la actora al correo electrónico que esta autorizó con ese objeto, amén que le remitió las certificaciones pertinentes.

En punto de tal situación, la Corte Constitucional ha dicho, que:

[...] entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos 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. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir. Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro, y lo único que procede es el resarcimiento del daño causado por la vulneración del derecho fundamental [...]”(Resaltado fuera de texto) (C.C. Sentencia T-358 de 2014).

Por lo anterior, se denegará el amparo, toda vez que la acción de tutela pierde su razón de ser, en la medida en que la situación que generó la amenaza o posible vulneración de los derechos fundamentales ya no existe, y cualquier decisión tomada por el juez de tutela, será ineficaz.

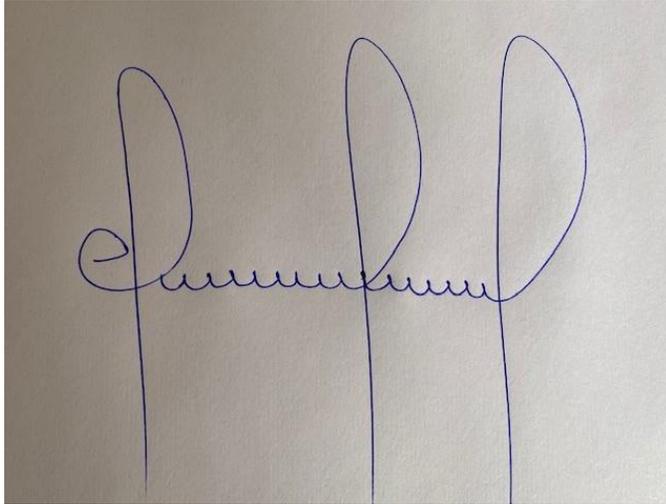
III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Juez Treinta Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **NIEGA** el amparo constitucional solicitado.

Comuníquese telegráficamente lo resuelto en esta providencia a los interesados y, en caso de no ser impugnada oportunamente

envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Claudia M. Pinto Martínez', written in a cursive style on a light-colored background.

CLAUDIA MILDRED PINTO MARTÍNEZ

Juez