



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintidós (22) de junio de dos mil veintiuno (2021)

| | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Radicado: | 05001 40 03 013 2021 00626 00 |
| Procedimiento: | Acción de tutela. |
| Accionante: | María Margarita Correa Osorno |
| Accionado: | Banco Falabella S.A. |
| Tema: | El derecho fundamental de petición- |
| Sentencia: | General N° 141 Especial N° 137 |
| Decisión | Niega por Hecho Superado |

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1 Manifestó la accionante que luego de haber realizado varios reclamos ante el Banco Falabella S.A., por una compra realizada con su tarjeta de crédito y en vista de que no recibió una respuesta apropiada, se vio en la necesidad de elevar un derecho de petición a finales del mes de abril del presente año, con radicado N° 02151577, solicitando lo siguiente:

- 1. ¿en qué fecha y a qué horas se realizó la transacción desde mi tarjeta de crédito hacia el establecimiento de comercio COLOMBIAVIAJA.COM?*
- 2. Se me brinde certificado de la transacción realizada a COLOMBIAVIAJA.CON*
- 3. Se me informe a partir de qué fecha fue activada la tarjeta de crédito para compras por internet y presenciales*
- 4. Se me informe cual es el número de cuenta sea de ahorro o crédito perteneciente a COLOMBIAVIAJA.COM, a la que fue consignada el dinero objeto de esta solicitud.*

5. *Se me informe cual es el procedimiento de compra de productos por internet con la tarjeta de crédito FALABELLA S.A.*

6. *Se me informe la dirección IP, mediante la cual se realizó la transacción de mi tarjeta de crédito hacia COLOMBIAVIAJA.COM*

7. *Se me informe si se presentó algún tipo de alerta, o ataque cibernético en la entidad bancaria al momento de hacerse la transacción.*

8. *Solicito respetuosamente, se intente contactar con el destinatario de la transferencia a fin de que este devuelva el dinero trasferido.*

Finalmente, de no proceder de ninguna forma la petición anterior, solicito se informe los fundamentos legales para no atender positivamente la presente solicitud”.

El día 18 de mayo de 2021, la accionada contestó la solicitud presentada, sin embargo, en la misma no se dio respuesta a cada uno de los cuestionamientos realizados, vulnerando así, su derecho fundamental de petición, ya que la información solicitada no tiene reserva legal y tiene derecho a conocer la misma.

Conforme a lo anterior, solicitó se proteja su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se le ordene al Banco Falabella S.A, de una respuesta de fondo, clara y completa a cada uno de los puntos solicitados en la petición radicada en el mes de abril de 2021.

1.2. La acción de tutela fue admitida mediante auto del 9 de junio de 2021 y notificada debidamente por correo electrónico, a la entidad accionada, tal como aparece en el expediente.

1.3. El Banco Falabella S.A., Allegó respuesta dentro del término y a través de su apoderada general manifestó que, era cierto que la accionante había presentado un derecho de petición ante el Banco, pero fue radicada el 4 de mayo de 2021 con el número 2151577. De igual manera se indicó que era cierto que la actora había presentado una solicitud el 25 de marzo del 2021 con radicado N° 1842867, a la cual se le dio respuesta el 9 de abril de 2021.

Indicaron que, conforme a la recepción del escrito de tutela, procedieron a verificar en el sistema y encontraron que, por un yerro involuntario, el

derecho de petición no había sido digitalizado en su totalidad, razón por la cual el Banco Falabella S.A., desconocía la totalidad de la solicitud y en virtud de ello, no contestaron de manera completa y de fondo la petición presentada por la señora Correa.

Conforme a ello, el día 11 de junio de 2021, procedieron a dar una respuesta completa a cada uno de los puntos enumerados en el derecho de petición y procedieron a notificar la contestación a la dirección electrónica autorizada: selene.abogada@gmail.com. En esa medida solicitan se declare la improcedencia de la acción de tutela por no existir vulneración al derecho fundamental invocado.

1.4 En atención a la respuesta dada por el Banco Falabella S.A., el Despacho, según constancia secretarial que antecede, se comunicó con la Dra. Selene Valencia, quien manifestó ser la abogada de la accionante **María Margarita Correa**, y esta informó que efectivamente a su correo ya había llegado la respuesta completa a la petición y se encontraban conforme con la misma.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde a esta Dependencia determinar si la accionada, está vulnerando los derechos fundamentales alegados por la solicitante, al no dar respuesta de fondo a la petición radicada a finales del mes de abril de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA La acción de tutela de linaje constitucional, está instituida única y exclusivamente para la protección de los Derechos Constitucionales Fundamentales de todas las personas del Estado cuando éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de una autoridad que los desconozca.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA - PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA. De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí mismo o por quien actúe a su nombre**, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **María Margarita Correa Osorno**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene además la legitimación en la causa por **pasiva** de la accionada, toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES. La sentencia T 103 de 2019, explicó:

*“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“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.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

(...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las

autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, **con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin**

personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4 CONFIGURACION DE CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. La Honorable Corte Constitucional en sentencia T- 013 de 2017, MP. ALBERTO ROJAS RIOS, precisó sobre el particular:

“(...) No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”

En este sentido, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En ese orden, si la acción de tutela busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En cuanto al hecho superado, esta Corporación ha considerado que esa situación “no conduce a declarar la improcedencia de la acción, pues la Corte Constitucional puede estudiar el fondo del asunto para evaluar si hubo

vulneración de las garantías superiores, en virtud de la función de pedagogía constitucional que también realiza a través de los fallos de tutela.

Si bien, en estos eventos no se emiten ordenes ante la ineficiencia de las mismas, si la decisión proferida por el juez de tutela contraría los postulados constitucionales, la Corte debe revocarla”.

(...)

En Sentencia T- 512 de 2015, la Sala Primera de Revisión estableció que:

“9. Cuando la presunta vulneración o riesgo fue superado con la satisfacción o salvaguarda de las garantías invocadas, se presenta una carencia de objeto por hecho superado.

10. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que, ante un hecho superado, no es perentorio para los jueces de instancia, pero sí para la Corte Constitucional en sede de revisión, determinar el alcance de los derechos fundamentales cuya protección fue solicitada y el tipo de vulneración al que fueron expuestos.

Esto, sobre todo, cuando considera que la decisión debe incluir observaciones sobre los hechos del caso, por ejemplo, llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición. En todo caso, el juez de tutela, independientemente de la instancia en la que conozca de la acción, debe demostrar que existió un hecho superado antes del momento del fallo.

(...)

En conclusión, la carencia actual de objeto se presenta durante el trámite del proceso por hecho superado cuando la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados se supera, en estos casos no es necesario el pronunciamiento de fondo por parte del juez, salvo que se requiera precisar al agente transgresor que su acción u omisión fue contraría a los derechos constitucionales.”

4.5 CASO CONCRETO. En el asunto particular que ocupa la atención del Juzgado, se observa que lo peticionado por la accionante, es que el Banco Falabella S.A., le dé respuesta clara, de fondo y completa a cada uno de los

cuestionamientos enunciados en la petición enviada a finales del mes abril de 2021, mediante la cual solicitaba lo siguiente:

1. *¿en qué fecha y a qué horas se realizó la transacción desde mi tarjeta de crédito hacia el establecimiento de comercio COLOMBIAVIAJA.COM?*
 2. *Se me brinde certificado de la transacción realizada a COLOMBIAVIAJA.COM*
 3. *Se me informe a partir de qué fecha fue activada la tarjeta de crédito para compras por internet y presenciales*
 4. *Se me informe cual es el número de cuenta sea de ahorro o crédito perteneciente a COLOMBIAVIAJA.COM, a la que fue consignada el dinero objeto de esta solicitud.*
 5. *Se me informe cual es el procedimiento de compra de productos por internet con la tarjeta de crédito FALABELLA S.A.*
 6. *Se me informe la dirección IP, mediante la cual se realizó la transacción de mi tarjeta de crédito hacia COLOMBIAVIAJA.COM*
 7. *Se me informe si se presentó algún tipo de alerta, o ataque cibernético en la entidad bancaria al momento de hacerse la transacción.*
 8. *Solicito respetuosamente, se intente contactar con el destinatario de la transferencia a fin de que este devuelva el dinero trasferido.*
- Finalmente, de no proceder de ninguna forma la petición anterior, solicito se informe los fundamentos legales para no atender positivamente la presente solicitud”.*

Como prueba de ello aportó junto con la solicitud de amparo, copia de la petición, pero no se adjuntó la prueba de la presentación de la misma, sin embargo, el **Banco Falabella S.A.**, al momento de dar respuesta a la acción de tutela, informó que era cierto que la actora había elevado derecho de petición, el cual había sido registrado en el sistema como presentado el día 4 de mayo de 2021 y al cual se le había asignado el radicado N° 2151577.

Asimismo informó la accionada que, por un yerro involuntario, el derecho de petición no había sido digitalizado en su totalidad, razón por la cual el Banco Falabella S.A., desconocía la totalidad de la solicitud. En virtud de ello, el día 11 de junio de 2021, procedieron a dar una respuesta completa a cada uno de los puntos enumerados en el derecho de petición y

procedieron a notificar la contestación a la dirección electrónica autorizada: selene.abogada@gmail.com, por lo que, solicitaron se declarara la improcedencia de la acción de tutela por no existir vulneración al derecho fundamental de petición.

Ahora bien, para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que en reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Así las cosas, conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

De este modo, si en el trámite preferente y sumario que corresponde a la acción de tutela se acredita, como aquí ocurrió, que el sujeto pasivo, cesó en su proceder lesivo del derecho fundamental de la accionante, porque concretó la acción que indebidamente venía omitiendo, que para el caso fue no dar respuesta completa a todos los puntos relacionados en la petición elevada, el Juez de tutela no procederá a impartir esa orden.

Para el caso, se observa que el **Banco Falabella S.A.**, emitió la respuesta de fondo y completa que consideró adecuada frente a las peticiones elevadas por la afectada y procedió a notificarla al correo electrónico selene.abogada@gmail.com., señalado en el derecho de petición y en la acción de tutela.

Lo anterior, fue constatado por el Despacho, al establecer comunicación telefónica con la Dra. **Selene Valencia**, apoderada judicial de la accionante, quien manifestó que efectivamente el **Banco Falabella S.A.**, ya había dado respuesta de fondo y completa a la solicitud y se encontraban conformes con la misma.

Así las cosas, se advierte que se ha configurado un hecho superado, como consecuencia de la desaparición del hecho que amenazaba el derecho invocado, tal y como lo ha sostenido en reiteradas ocasiones la jurisprudencia constitucional, de modo que, si la situación de hecho de la cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, puede entenderse que ha desaparecido la vulneración, la decisión que pueda emitir el juez de tutela no tendría ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión de la accionada y en este caso, es claro que a la parte accionante se le resolvió por parte de la accionada, el fundamento de su pretensión de tutela, observando este despacho que ha cesado la vulneración al derecho de petición alegado, sobreviniendo improcedente la acción.

V. DECISIÓN

Por lo anterior, en mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

FALLA

Primero: Negar el amparo constitucional deprecado para la protección del derecho fundamental de petición invocado por **María Margarita Correa Osorno**, por parte del **Banco Falabella S.A.**, dada la carencia actual de objeto, por hecho superado.

Segundo. Si la presente providencia no es impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

2

Firmado Por:

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN

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:

929d079f204c32a8666907143435ae1137f61c4b3eba8965e1e9be8e83
f8a046

Documento generado en 22/06/2021 11:53:45 a. m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>