

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., treinta (30) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 11001400302420240002600

Accionante: Mariluz Pineda López.

Accionada: Banco Falabella.

Vinculados: Experian Colombia - Datacredito, Cifin - Transunion, Procrédito y a la Fiscalía General de la Nación.

Derecho Involucrado: Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o*

entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”

2. Presupuestos Fácticos.

Mariluz Pineda López interpuso acción de tutela en contra de Banco Falabella, para que se le proteja el derecho fundamental de petición, el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Indició que, en el año 2021 fue víctima del delito de hurto de sus documentos de identificación, circunstancia que fue puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación.

2.2. Comunicó que, el 29 de junio de 2023 recibió una llamada telefónica del abonado telefónico 003258195781, realizando gestiones de cobranza con respecto a unas tarjetas de crédito solicitadas en el año 2022, a su vez, le indicaron que había realizado una compra en el Centro Comercial Multiplaza, gestiones que la accionante negó realizar.

2.3. Aseveró que el 13 de agosto de 2023, interpuso un derecho de petición ante el Banco Falabella al cual se le asignó el radicado N°09657300, solicitando la documentación allegada para el otorgamiento del crédito, mismo que fue adquirido aparentemente por suplantación.

2.4. Que, a la fecha de la interposición de la acción constitucional, la entidad querellada no ha dado respuesta a la petición radicada, pese a que se encuentra vencido el término legal para pronunciarse.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó al Juez Constitucional que se le tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a la querellada, le dé respuesta de fondo y efectiva a su solicitud, radicada el 23 de agosto de 2023 de manera clara, precisa y de fondo, esto es, suministrando una copia de los documentos mencionados en el *petitum*.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 18 de enero hogaño (F. 3), se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculadas, para que se manifestará en torno a los hechos expuestos.

3.2. Por su parte, **Cifin – Transunion** solicitó ser desvinculado de la presente acción de tutela por falta de legitimación por pasiva, comoquiera que, la petición no fue presentada inicialmente ante el Banco Falabella, siendo dicha entidad la obligada a resolver de fondo la petición presentada.

Aunado a lo anterior, dada su naturaleza de operador de información no le corresponde realizar anotaciones de manera oficiosa respecto a circunstancias de suplantación, pues, conforme lo dispone el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021, corresponde a las fuentes de información realizar dicho reporte, previa petición realizada por el usuario bancario.

3.3. De otro lado, **Fenalco Seccional Antioquia** actuando en nombre y representación de **Procredito**, solicitó la desvinculación de la acción tuitiva por falta de legitimación por pasiva, por cuanto, el *petitum* al que hace referencia la accionante fue radicado ante la entidad accionada, adicionalmente, la querellante no ha solicitado ante Fenalco Antioquia – Procrédito ningún tipo de solicitud de rectificación o actualización previa, por consiguiente no existe un nexo causal entre la entidad convocada y la accionante.

3.4. Experian Colombia – Datacredito suplicó ser desvinculado de la acción de tutela, al carecer de legitimación por pasiva, por cuanto, de los hechos y pretensiones de la acción tuitiva, se evidencia que los mismos se encaminan a que la entidad accionante resuelva la petición presentada.

Aunado a lo anterior, al momento consultar el historial financiero de la accionante, se evidenció que no registra reporte negativo alguno que, fuera informado por la entidad accionada.

3.5. A su turno, la Fiscalía General de la Nación rogó su desvinculación de la constitucional, comoquiera que, a juicio de la entidad vinculada es competencia del Banco Falabella, responder la solicitud presentada por la accionante y en su defecto realizar la solicitud de eliminación de los reportes negativos, en consecuencia, no se encuentra legitimado por pasiva.

Por último, manifestó que no ha lesionado derecho fundamental de la accionante.

3.6. Por último, el Banco Falabella solicitó se deniegue el amparo solicitado por la accionante, toda vez que, mediante comunicación remitida al correo mariluzpineda.lopez@gmail.com el 22 de enero de 2024, se dio respuesta a cada uno de los puntos presentados por la accionante en el *petitum* radicado, el 13 de agosto de 2023.

En consecuencia, a juicio de la entidad bancaria ocurrió el fenómeno que jurisprudencialmente se ha denominado como, *carencia actual del objeto por hecho superado*, razón más que suficiente para solicitar la improcedencia de la acción tuitiva.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si el Banco Falabella lesionó el derecho fundamental de petición de la ciudadana Mariluz Pineda López, al presuntamente no haberle dado una respuesta a su solicitud de manera clara, precisa y de fondo.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Para comenzar, del derecho de petición cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión¹.

4. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada

¹ Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

para ser destinataria del derecho, por haber tenido aparentemente una relación contractual con la accionante, y por otro, se tiene que, si el pedimento le fue radicado el 13 de agosto de 2023, el término que tenía para responder venció el 4 de septiembre del año inmediatamente anterior.

Por otro lado, es importante recordar, en primer lugar, que, en cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional ha dicho que:

*“hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.*

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma**, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”² (Se resalta).

5. Así las cosas, este Despacho analizará si la respuesta brindada dentro del trámite de la tutela, con el objeto de identificar si se cumplen los presupuestos de la jurisprudencia en comentario. La solicitud consistió en:

PETICIÓN

Respetuosamente solicito se me envíe copia de todos los documentos allegados a su entidad, referente al trámite realizado para la adquisición de esta tarjeta, que registra a mi nombre toda vez que yo no he realizado ningún tipo de trámite con su entidad.

Además, solicito se me informe detalladamente que tipo de trámite fue realizado por su entidad y que verificaciones realizaron para la adquisición de esta presunta tarjeta.

Lo anterior se requiere para allegarlos a denuncia penal a instaurar en la fiscalía general de la Nación por el delito de FALSEDAD PERSONAL Art. 296 C.P, lo anterior ya que está afectando el habeas data y buen nombre.

Ahora bien, la respuesta emitida por la entidad accionada, consistió en lo siguiente:

Queremos contarte que, una vez realizadas las verificaciones correspondientes, encontramos que en nuestro Banco únicamente se otorgó una Tarjeta de Crédito CMR a tu nombre, de cuyo saldo fuiste exonerada y en los próximos cinco (5) días hábiles será cancelada dicha Tarjeta, debido a lo que nos informas en tu reclamación y por lo encontrado en la investigación que llevó a cabo nuestro Banco.

Por lo anterior y en atención a tu solicitud, te informamos que registramos en nuestro sistema la alerta de un posible fraude a tu nombre, con el fin de evitar una materialización futura de ese acto delictivo bajo tu número de cédula en nuestra Entidad y eliminamos el registro de dicha Tarjeta de Crédito CMR de la Central de Información Financiera DATACRÉDITO S.A., aclarando que nuestro Banco no reporta productos crediticios ante TRANSUNIÓN S.A. (antes CIFIN), sino únicamente ante DATACRÉDITO S.A.

Finalmente, te aclaramos que no podemos brindarte copia de los documentos del otorgamiento de la Tarjeta de Crédito CMR antes indicada, debido a que por corresponder a una vinculación fraudulenta gozan de reserva bancaria.

Consulta la información de nuestros canales de atención en la página web www.bancofalabella.com.co en la sección canales o puedes escribirnos por WhatsApp a la única línea verificada + 57 1 58788000, no olvides incluir el + al guardar el número en tus contactos, tan pronto ingreses al chat escribe "Atención Preferencial" o dando clic [aquí](#).

6. Con respecto a la supuesta respuesta emitida, se debe tener en cuenta que, la entidad accionada omitió claramente informar qué tipo de trámite realizó para identificar plenamente al tarjetahabiente en su entidad, así como las gestiones de verificación que permitieron tener total certeza para que, la entidad otorgará el producto financiero, máxime cuando aparentemente existe una suplantación de la accionante y que dicha información se requiere para ser remitida a la Fiscalía General de la Nación.

Así las cosas, es plausible decir que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley, ya que como bien lo dispone el parágrafo del art. 13, la entidad tenía la obligación legal de responder la petición de forma clara, de fondo y precisa con lo solicitado, por lo que este Despacho accederá a la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual, se ordenará al Banco Falabella que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada el 13 de agosto de 2023, en el sentido de informar que trámites realizó para identificar plenamente al tarjetahabiente, así como las gestiones de verificación que permitieron tener total certeza para que, la entidad otorgara el producto financiero.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición, a favor de Mariluz Pineda López, en contra del Banco Falabella, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO. - ORDENAR en consecuencia al Banco Falabella que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada el 13 de agosto de 2023, en el sentido de informar qué trámites realizó para identificar plenamente al tarjetahabiente, así como las gestiones de verificación que permitieron tener total certeza para que, la entidad otorgará el producto financiero.

TERCERO. - DESVINCULAR de la presente acción a Experian Colombia – Datacredito, Cifin – Transunion, Procrédito y a la Fiscalía General de la Nación.

CUARTO. - NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

QUINTO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ
Juez

Firmado Por:
Diana Marcela Borda Gutierrez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 024
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: **84a24ff0713435288602ec3bf7b84f0d0a3bc1ae9404c9b274d59a6a8041701b**

Documento generado en 29/01/2024 10:22:47 PM

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