

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO TREINTA Y OCHO (38) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., veintiocho (28) de agosto de dos mil veinte (2020).

RADICACIÓN: 2020 – 00461

PROCESO: Acción de Tutela.

ACCIONANTE: ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ

ACCIONADO: CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA

Por estar agotada el trámite que le es propio, procede el Despacho a proferir la decisión de fondo dentro de la presente acción de tutela. -

I. ANTECEDENTES

ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ presentó acción de tutela en contra de **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA**, para obtener la protección al derecho fundamental al buen nombre, igualdad y libertad ante la ley los cuales consideró vulnerados por el aquí accionado. -

Los fundamentos fácticos que sustentan la acción se resumen así:

1. Manifestó que en el año 2016, le fueron hurtados sus documentos de identificación, razón por la cual realizó la correspondiente denuncia virtual. -

2. Expresó que en el presente año, hizo un trámite para la compra de vivienda, el cual fue rechazado por encontrarse reportado ante las Centrales de Riesgo por una tarjeta de crédito, que corresponde a Codensa crédito fácil del grupo Colpatría. -

3. Informó que el día 19 de febrero de la presente anualidad, presentó derecho de petición ante la entidad accionada **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA** bajo el radicado No 2598451 con fecha 19 de febrero de 2020 en el que solicitó:

“Restituyan mi buen nombre frente a las entidades financieras, y sea excluido de centrales de riesgo negativamente. Como entidad financiera que se realice la rectificación de dicha tarjeta de crédito condensa y me entreguen una paz y salvo donde quede esclarecido que nunca tuve una tarjeta con ustedes y no me encuentro en mora con dicha entidad”

4. Expresó que el día 11 de marzo recibió un mensaje de texto, en el cual la entidad accionada **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA** solicitaba 15 días más para dar respuesta a la solicitud. Al cabo de algunos días le llegó otro mensaje de texto, en el cual le indicaban que su solicitud había sido rechazada y que debía comunicarse a unas líneas telefónicas, de las cuales no recibió respuesta alguna. -

5. Indicó que el día 15 de julio a las 8:24 horas, remitió nuevamente derecho de petición ante **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA** solicitando:

“Que restituyan mi buen nombre frente a las entidades financieras y sea excluido de las centrales de riesgo negativamente; Copia de cada uno de los documentos que fueron recibidos para el respectivo estudio y aprobación del mencionado crédito y el contrato donde aparece mi supuesta firma”

Del cual a la fecha no ha obtenido respuesta. -

6. Con base en lo anterior, solicitó tutelar su derecho fundamental al buen nombre, igualdad y libertad ante la ley, en consecuencia, solicitó ordenar a la entidad accionada restaurar su buen nombre ante las entidades financieras; allegar los documentos que fueron radicados en el momento en que se realizó el estudio y aprobación de la tarjeta de crédito y reparar los daños ocasionados de tipo contractual y extracontractual. -

La actuación surtida

Este despacho mediante auto del 20 de agosto de 2020 avocó conocimiento de la presente acción vinculando al **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA** y a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA–SUPERFINANCIERA. –**

La entidad accionada **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA**, dio contestación a los hechos generadores de la presente acción, solicitando la vinculación del Banco Multibanca Colpatría S.A, en atención al contrato de compraventa suscrito el 21 de octubre de 2009 y debidamente perfeccionado el 27

de noviembre de 2009, entre el Banco Colpatria Red Multibanca Colpatria S.A. y CODENSA S.A. ESP, en el cual se establece la responsabilidad de dicha entidad, frente a los hechos generadores de la presente acción.

En consecuencia, solicitó ser desvinculado de la presente acción por falta de legitimación en la causa por pasiva. -

La entidad vinculada **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA** dio contestación a los hechos generadores de la presente acción, solicitando que se niegue el amparo invocado por el aquí accionante, toda vez que, existe una inexistencia de vulneración al derecho de petición, teniendo en cuenta que el día 21 de agosto de 2020, el Banco, remitió comunicación con la cual pretendió aclarar las inconformidades presentadas por el señor **ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ.-**

Así mismo, allegó comunicación de fecha 21 de agosto de 2020, la cual fue remitida al accionante vía correo electrónico, en el cual le informaban que era necesario realizar comprobaciones de autenticidad de identidad a efectos de confirmar o descartar el evento de suplantación enunciado por el accionante, motivo por el cual, se requiere un estudio técnico comparativo entre los documentos que integran la carpeta del producto registrado a su nombre, y sus huellas digitales, firma original, y una copia de la cédula de ciudadanía.-

Una vez suministrada la documentación requerida se allegaría respuesta definitiva dentro de los 15 días hábiles siguientes, respecto a la suplantación avocada. -

Finalmente, le indicó que en el evento de no allegar los documentos requeridos no será posible realizar la investigación respecto al Crédito Fácil Codensa, que se encuentra registrado a su nombre. -

Por su parte la entidad vinculada **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA-SUPERFINANCIERA** dio contestación a los hechos generadores de la presente acción, indicando que a la fecha no se evidencia reclamación o petición alguna incoada por el accionante respecto de los hechos materia de la presente solicitud de amparo. -

En consecuencia, solicitó ser desvinculado de la presente acción por falta de legitimación en la causa por pasiva. -

II. CONSIDERACIONES

1. Toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los Jueces de la República en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y, excepcionalmente, de particulares. Es una acción residual que únicamente procede cuando el ciudadano afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se presente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (Art. 86 C.N.). –

2. Frente al Derecho fundamental al buen nombre, la Corte Constitucional, ha indicado:

“(e)l buen nombre ha sido entendido (...) como la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas.”

3. El derecho de petición se encuentra consagrado como fundamental en el artículo 23 superior en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” -

3.1. A partir de este postulado constitucional, la Corte ha considerado que “el núcleo esencial del derecho de petición radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De esta manera, la vulneración del derecho de petición se concreta cuando no se produce una respuesta de fondo, clara, oportuna y que, además, ésta se genere en un término razonable” (Sentencia T-249 de 2001).-

3.2. En desarrollo de este derecho fundamental, establece el artículo 14 de la ley 1755, salvo norma legal especial, que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, término que ninguna entidad o autoridad pública, o persona privada, puede vulnerar. Sin embargo, mediante Decreto 491 de 2020 los términos fueron ampliados para atender las peticiones, en este caso las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.-

4. Descendiendo al caso puesto a consideración de este Despacho, se observa que el accionante radicó petición bajo el radicado No 2598451 con fecha 19 de febrero de 2020, mediante el cual solicitó:

“Restituyan mi buen nombre frente a las entidades financieras, y sea excluido de centrales de riesgo negativamente. Como entidad financiera que se realice la rectificación de dicha tarjeta de crédito condensa y me entreguen una paz y salvo donde quede esclarecido que nunca tuve una tarjeta con ustedes y no me encuentro en mora con dicha entidad”

4.1 Al respecto, de las pruebas aportadas a la presente acción se observa que, el día 20 de febrero de 2020, el señor **ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ**, recibió mensaje de texto, en el cual la entidad accionada solicitaba 15 días más para dar respuesta a la solicitud.

El día 09 de marzo de 2020, el Gerente de Servicio al Cliente Crédito Fácil Codensa - SCOTIABANK COLPATRIA, dio contestación a la solicitud elevada por el señor **ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ**, indicándole que:

“Teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicado, se dio inicio a una investigación especial, encaminada a establecer las condiciones de activación, entrega de la tarjeta y los demás elementos que hacen parte de la misma.

Dentro de esta documentación existen la solicitud de crédito y acuse de recibido de la tarjeta objeto de estudio, así mismo debemos contar con sus huellas, firmas y copia de la cédula. Por lo anterior, se estableció comunicación telefónica con usted en varias ocasiones, al número 3057481797 mencionado en su comunicado, en donde no se logró contacto con usted con el fin de poder recibir su visita en nuestras instalaciones.

Por consiguiente, es necesario se comunique al teléfono 745 63 00 extensión 4240, 4245, 4299 para que se acuerde una cita con el fin de adelantar la investigación correspondiente a la tarjeta de Crédito Fácil Condensa.”

4.2 Posteriormente, la entidad **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA**, al no recibir respuesta del actor en los términos de la comunicación del 9 de marzo hogaño, el día 11 de marzo de 2020 le envió mensaje de texto, en el cual le indicaban que su solicitud por suplantación, había sido rechazada. -

4.3 Ante las anteriores respuestas dadas por Crédito Fácil Condensa-Banco Scotiabank Colpatria, el día 15 de julio el señor Alcides Araujo Hernández remitió nuevamente un derecho de petición, solicitando aclaración respecto a su solicitud de suplantación. Al respecto, la entidad accionada, en atención a la competencia para dar respuesta a las solicitudes impetradas por el tutelante, remitió la petición avocada al **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**. -

4.4 El día 21 de agosto de 2020, mediante comunicación vía correo electrónico, el Banco Colpatria, le informó al actor que era necesario realizar comprobaciones de autenticidad de identidad a efectos de confirmar o descartar el evento de suplantación enunciado por el accionante, motivo por el cual, se requiere un estudio técnico comparativo entre los documentos que integran la carpeta del producto registrado a su nombre, y sus huellas digitales, firma original, y una copia de la cédula de ciudadanía.-

4.5 Así las cosas, se vislumbra que, frente al derecho de petición, la entidad vinculada **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**, dio contestación de forma y de fondo, en lo que concierne a la investigación por suplantación de identidad, de la que aparentemente fue víctima el señor **ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ**, con la aprobación de la tarjeta de crédito que actualmente figura a su nombre.

Sin embargo, nótese que al señor Araujo le corresponde cumplir con una carga correspondiente al envío de la documentación solicitada en los términos solicitados en las comunicaciones adiadas 9 de marzo y 21 de agosto de 2020 dadas por parte de la entidad financiera, a fin de dar una pronta solución a su solicitud y resolver el presunto caso de suplantación de identidad.-

Así las cosas, no se desprende ninguna vulneración al derecho de petición.

5. Por otra parte, frente al derecho al buen nombre el cual se encuentra consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, y la jurisprudencia constitucional lo ha definido como aquel asociado a la idea de reputación, buena fama u opinión que de una persona tienen los miembros de la sociedad, por lo que ha sido vinculado a las actividades desplegadas de forma pública. Este resulta vulnerado, por ejemplo, cuando particulares o autoridades públicas difunden información falsa o inexacta, o que se tiene derecho a mantener

en reserva, con la intención de causar una afrenta contra el prestigio público de una persona.

Al respecto, en la Sentencia T-949 de 2011 la Corte señaló:

“El derecho al buen nombre tiene carácter personalísimo, relacionado como está con la valía que los miembros de una sociedad tengan sobre alguien, siendo la reputación o fama de la persona el componente que activa la protección del derecho. Se relaciona con la existencia de un mérito, una buena imagen, un reconocimiento social o una conducta irreprochable, que aquilatan el buen nombre a proteger, derecho que es vulnerado cuando se difunde información falsa o inexacta, o que se tiene derecho a mantener en reserva, con la intención de causar desdoro contra el prestigio público de una persona”.

Siendo evidente que con el actuar del accionado **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA** y el vinculado **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**, no se ha vulnerado el derecho fundamental al buen nombre del aquí accionante. En tanto que para decretar dicha vulneración se hace necesario que se cumplan unas etapas en la investigación especial que debe realizar la entidad financiera correspondiente, siempre y cuando el actor preste la colaboración y cumpla con la carga impuesta para resolver su caso, tal y como se expuso en párrafos arriba. -

6. Finalmente, frente a la pretensión de ordenar a la entidad accionada, que se le reparen los daños ocasionados de tipo contractual y extracontractual, el accionante cuenta con todos los medios ordinarios para la defensa de sus derechos, ya sea la reclamación correspondiente frente a la Superintendencia Financiera, o ante la jurisdicción ordinaria, en atención a que nos encontramos frente a una petición de tipo legal y no constitucional.

7. Corolario de lo anterior, el amparo invocado por el accionante, será denegado. -

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta Y Ocho (38) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. – NEGAR el amparo invocado por **ALCIDES JOSE ARAUJO HERNANDEZ** en contra de **CODENSA –CREDITO FÁCIL CODENSA**, por las razones ya expuestas. -

SEGUNDO. – NOTIFICAR esta providencia en legal forma a las partes.-

TERCERO. -- Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoseles saber que, contra la presente decisión, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ

JUEZ

AHR

Firmado Por:

CATHERINE LUCIA VILLADA RUIZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADOS 038 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE**

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: **a5fe2a133726286ca3563777dd028688e9ed0bb0fe71ffc2f6e1ff5d67109f1**

Documento generado en 28/08/2020 04:52:56 p.m.