



Campo de la Cruz – Atlántico, diecisiete (17) de enero de Dos mil veintitrés (2022).

RADICACIÓN: 08-137-40-89-001-2022-00169-00

ACCIONANTE: MERY LUZ PERTUZ BARRIOS

ACCIONADO: BANCO FALABELLA

ASUNTO.

Procede el despacho a resolver la presente ACCION DE TUTELA presentada por la MERY LUZ PERTUZ BARRIOS contra BANCO FALABELLA, por la presunta vulneración a los derechos petición consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política Colombiana.

HECHOS

Narra el accionante los hechos de la siguiente manera:

1°. El día 12 de noviembre de 2022, presente escrito contentivo de derecho de petición ante el BANCO FALABELLA, OFICINA BARRANQUILLA, Atlántico, en el cual solicito: Se sirva la entidad Banco Falabella investigar las cuotas facturadas por pagar a mi nombre y que no fueron efectuadas por mi persona. Requiero paz y salvo de las cuotas facturadas que yo nunca realice con mi tarjeta del Banco Falabella.

3°. Han pasado más de quince (15) días, desde la presentación del escrito y aun el BANCO FALABELLA, OFICINA BARRANQUILLA, ATLANTICO, no se ha dignado darle solución de fondo a mi petición, convirtiéndose esto en una flagrante violación al Art. 23 de la Constitución Política.

PRUEBAS

Se tendrán como pruebas los documentos allegados con el escrito tutelar.

PRETENSIONES

“ORDENAR al GERENTE DEL BANCO FALABELLA, OFICINA BARRANQUILLA, ATLÁNTICO, para que, en el improrrogable término de 48 horas, resuelva de fondo sobre la solicitud formulada por mi persona, el día 12 de NOVIEMBRE de 2022.”

ACTUACIÓN PROCESAL.

Recibida la solicitud de amparo, este despacho procedió ADMITIR la presente ACCION DE TUTELA incoada por el por la MERY LUZ PERTUZ BARRIOS contra BANCO FALABELLA, mediante de auto fechado 13 de diciembre de 2022, siendo comunicada en debida forma, Para que se pronunciara acerca de los hechos de la tutela, en el cual se le concedió el término de 48 horas para rendir informe, contestando dentro del plazo otorgado.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Al correrle traslado a la entidad encartada este contesto dentro del término concedido para ello, informando al despacho respecto de los hechos que: es cierto que la señora MERY LUZ PERTUZ BARRIOS radico derecho de petición el día 12 de noviembre de 2022, el cual fue resuelto el día 29 de noviembre del mismo año, notificado a la dirección electrónica autorizada la cual es meryluz@live.com.ar.

También indica que en atención a la presente tutela volvieron a remitir la respuesta al correo esecampodelacruz@gmail.com, del cual anexa imagen como soporte del envío.



Respuesta a tu Derecho de Petición No. 7318140

1

- Parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado porque el remitente no está en la lista de remitentes seguros. Confío en el contenido de servicioalcliente@bancofalabella.com.co. | Mostrar contenido bloqueado
- No se ha comprobado la identidad de este remitente. Haga clic aquí para obtener más información

noreply@salesforce.com en nombre de Servicio al Cliente Banco Falabella Colombia <servicioalcliente@bancofalabella.com.co>
Para: esecampodelacruz@gmail.com

Vie 13/01/2023 9:41 AM

Respuesta a tu Derecho de P...
177 KB

Responder Reenviar

----- Mensaje reenviado -----

De: Servicio al Cliente Banco Falabella Colombia [servicioalcliente@bancofalabella.com.co]
Enviado: 29/11/2022, 17:12
Para: meryluz@live.com.ar
Asunto: Respuesta a tu Derecho de Petición No. 7318140

CONSIDERACIONES

El Constituyente del 1991, se preocupó por consagrar no sólo una completa declaración de derechos, sino por crear los mecanismos idóneos para su eficaz protección e incorporó por vez primera en el ordenamiento jurídico colombiano, las llamadas acciones constitucionales. Entre éstas, se encuentra la acción de tutela, mecanismo que protege los derechos fundamentales, cuando éstos resulten amenazados, por cualquier autoridad pública y por los particulares, éstos últimos en los precisos casos señalados en la ley. (Artículo 86 de la Constitución Nacional)

El caso concreto en cuanto a los derechos reclamados por el actor.

El Derecho de Petición, es una garantía fundamental reconocida en nuestro ordenamiento Constitucional en el artículo 23, mediante el cual todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes ante la administración pública y obtener de éstos resolución pronta y efectiva, tiene su núcleo esencial en el hecho de obtener una respuesta clara, concreta, efectiva a las peticiones del ciudadano, a pesar de que la respuesta no siempre vaya a ser positiva a sus peticiones, pero por lo menos, le permite absolver su requerimiento y acudir a las instancias necesarias cuando sea negativa.

“La amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional¹ ha establecido estos parámetros:

- El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*
- El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*
- La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no*

¹ Pueden consultarse las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, t -095-2015 y 180-2015 entre muchas otras.



se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes..."

Acerca de la Petición, tenemos que la Ley 1755 de 2015 del 30 de junio de 2015 señala:

Artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

En otras Jurisprudencias de nuestra Honorable Corte Constitucional al referirse al Derecho de Petición ha resaltado:

"Esta Corporación ha asegurado que el núcleo esencial de este derecho no se limita a la simple obtención de una respuesta por parte de la entidad a la cual se ha dirigido el peticionario, sino que "reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión". Adicionalmente, la Sentencia T-377 de 2000 estableció que la respuesta dada a una petición debe contener los siguientes requisitos: "1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser



puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición". (Sentencia T-448/14).

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

La inconformidad de la actora apunta a que considera vulnerado su derecho fundamental de Petición, situación fáctica que la llevó a presentar la acción constitucional que nos ocupa, ya que, según información suministrada por la misma, en acápite de los hechos, la petición elevada ante el BANCO FALABELLA, en fecha 12 de noviembre de 2022, al momento de la instauración de la presente no había sido resuelta.

Así las cosas, este despacho procedió a revisar el material probatorio obrante en el libelo tutelar, encontrando que la entidad encartada manifiesta haber cumplido con su obligación de contestar el citado derecho de petición en fecha 29 de noviembre de 2022, estado dentro del término contemplado para ello y notificado en debida forma, al correo electrónico autorizado en la plataforma del banco, el cual coincide con el relacionado en el escrito de petición elevado, y con el cual esta agencia judicial recibió la actual tutela; sin embargo al ser notificados de la misma procedieron a notificar, al correo esecampodelacruz@gmail.com, el cual aparece relacionado en el acápite de notificaciones, por parte de la accionante, situación verificada con el pantallazo de envío de correo electrónico aportado en su contestación.

De ahí que, considera este despacho que resulta innecesaria la protección del derecho de petición invocado por la señora MERY LUZ PERTUZ BARRIOS en la presente acción de tutela elevada en contra del BANCO FALABELLA, ya el plurimencionado escrito de petición, fue resuelto por la entidad encartada, antes de la instauración de la tutela que hoy nos ocupa.

En razón y mérito de lo expuesto el JUZGADO PROMISCO MUUNICIPAL de Campo de la Cruz, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental de PETICION invocado por señora MERY LUZ PERTUZ BARRIOS en contra del BANCO FALABELLA, en virtud de lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: Por Secretaria General, librense las comunicaciones de que trata el artículo 36 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: De no ser impugnado el presente fallo se remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


MARÍA CECILIA CASTAÑEDA FLÓREZ
Juez Promiscuo Municipal