



Valledupar, veinte (20) de octubre del dos mil veintitrés (2023).

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ
ACCIONADO: SERFINANZA
RAD. 20001-41-89-002-2023-00541-00
PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA

Procede el Juzgado a dictar el fallo correspondiente en la acción de tutela referenciada. En la cual se relacionan los siguientes:

I. ASUNTO A TRATAR

El Despacho decide la acción de tutela interpuesta por la ciudadana DIANA PATRICIA VAZQUEZ MARTINEZ en contra de SERFINANZA, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. HECHOS RELEVANTES:

Aduce la accionante que presentó derecho de petición el día 10 de agosto de 2023 ante la entidad SERFINANZA a través de correo electrónico, al respecto afirma la accionante que la entidad accionada ha excedido los términos para responder y ha guardado silencio, es decir, no se pronunció al respecto del derecho de petición.

III. PRETENSIONES:

Con fundamento en los hechos relacionados, el accionante solicita se le concediera lo siguiente:

1. Se declare que SERFINANZA ha vulnerado mi derecho fundamental de petición consagrado en el art. 13 C.N. al no responderme el mismo la cual le fue remitido a través de correo electrónico.
2. se tutele mi derecho fundamental de petición y como consecuencia se ordene a SERFINANZA que de manera inmediata responda el derecho de petición al correo jflorezaraujo@gmail.com

IV. ACTUACION PROCESAL:

Mediante auto del once (11) de octubre de dos mil veintitrés (2023) se admitió la presente acción de tutela y se dispuso correr traslado de la demanda a SERFINANZA, entidad que, a través de su directora de acciones Constitucionales, dio contestación a las pretensiones del accionante.

4.1. La representante legal judicial de la compañía **SERFINANZA** rindió informe manifestando que, una vez hecha las validaciones con el área encargada, la petición radicada al correo servicioalclientepqr@bancoserfinanza.com no pudo ser atendida puesto que este no es el canal habilitado para la recepción de quejas y reclamos por parte del banco, razón por la cual, no fue recibida con éxito su solicitud presentada para dar trámite a la misma, debido a que los canales habilitados por la entidad para recibir y radicar las solicitudes por parte de nuestros clientes, son las agencias y puntos de información, y nuestra línea de servicio al cliente en Barranquilla 3361990 y/o a nivel nacional 3235997000/01800510513.

Ahora bien, la entidad SERFINANZA en aras de demostrar el compromiso con las solicitudes del usuario, procederemos a tramitar la PQRs, de manera que manifiesta la accionada que su Tarjeta de Crédito Olímpica ésta se encuentra contenida en la Cláusula de Condiciones y Reglamento de la solicitud de Tarjeta de Crédito Olímpica, la cual se detalla a continuación:

“Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada a BANCO SERFINANZA S.A y a quien ocupe su posición contractual como acreedor, para que consulte, informe, reporte, procese o divulgue, a los operadores de bancos de datos y demás usuarios del sistema financiero, todo lo referente a mi comportamiento crediticio y en especial sobre el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones por mi contraídas o que llegare a contraer con BANCO SERFINANZA S.A, los saldos que a su favor resulten de todas las operaciones de crédito, financieras y crediticias, que bajo cualquier modalidad me hubiese otorgado o me otorgue en el futuro.



Igualmente, autorizo a BANCO SERFINANZA S.A, así como a quien ocupe represente sus derechos u ostente en el futuro en calidad de acreedor, con carácter permanente e irrevocable para consultar ante los operadores de bancos de datos y otros usuarios del sistema financiero, mi endeudamiento, la información comercial disponible sobre el cumplimiento o no de mis obligaciones financieras y/o comerciales. Lo anterior implica que la información negativa y/o positiva reportada permanecerá en la base de datos durante el tiempo que la misma ley establezca, de acuerdo con el momento y las condiciones en que se efectúe el pago de las obligaciones. Me obligo a actualizar la información y/o documentación al menos una vez al año o cada vez que un producto o servicio lo amerite o sea solicitado por BANCO SERFINANZA S.A.

Adicionalmente, informamos que actualmente la obligación del accionante se encuentra reportada en Centrales de Riesgo dentro del rango “Cerradas e Inactivas”, en estado “Cancelada Voluntariamente”, y en el vector de comportamiento se refleja con información positiva.

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

La Constitución de 1991 consagró, en el artículo 86, la acción de tutela como un mecanismo creado para la salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas que por alguna acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, son amenazados o, de hecho, vulnerados.

5.1. Competencia del Juez para la resolución del presente conflicto jurídico - constitucional:

Además de las normas citadas en el encabezamiento de esta providencia acerca de la facultad en cabeza de los Jueces de la República para conocer de este tipo de conflicto jurídico-constitucional, el Decreto 1382 de 2000, estableció las reglas para el reparto de la Acción de Tutela. Al manifestar la Corte Constitucional que todos los jueces son competentes para conocer de Tutelas, este Despacho es competente para conocer de ella, en consecuencia, entrará a estudiar si en efecto se han vulnerado los derechos cuya protección reclama la accionante.

5.2. Legitimación por activa. Conforme al artículo 86 de la Carta, toda persona podrá presentar acción de tutela ante los jueces para procurar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particular. Por su parte, el artículo 10º del Decreto 2591 de 1991, regula la legitimación para el ejercicio de la acción de tutela. La norma en cita establece que la solicitud de amparo puede ser presentada: i) a nombre propio; ii) a través de representante legal; iii) por medio de apoderado judicial; o iv) mediante apoderado.

En el caso objeto de estudio se observa que la señora DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ quién actúa en nombre propio ante la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición, por lo que se en conjunto estas dos circunstancias hacen concluir que el requisito de legitimación por activa se encuentra satisfecho de buena manera.

5.3. Legitimación por pasiva. La legitimación en la causa por pasiva dentro del trámite de amparo hace referencia a la capacidad legal de quien es el destinatario de la acción de tutela para ser demandado, pues está llamado a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, una vez se acredite la misma en el proceso. Conforme a los artículos 86 de la Constitución y 1º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares.

En el asunto de la referencia, la acción de tutela se dirige contra SERFINANZA, quien es la entidad, a la cual se le atribuye la vulneración de los derechos fundamentales a la vida digna, mínimo vital, entre otros, lo cual deriva en ostentar la capacidad para ser sujeto pasivo de la presente acción constitucional.

5.4. Problema jurídico.

El problema jurídico a resolver en el asunto puesto bajo escrutinio de esta judicatura, consiste en determinar si la entidad accionada SERFINANZA, está vulnerando o ha vulnerado los derechos fundamentales de la señora DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ, al no darle respuesta al derecho de petición de fecha 10 de agosto de 2023, o si por el contrario como adujo el



representante legal de la accionada, se debe negar el amparo por improcedente al no existir vulneración de los derechos invocados por el accionante por no radicar en debida forma la petición ante descrita.

5.5. Caso en concreto.

Descendiendo al caso en concreto, la solución que aviene al problema jurídico, es que al examinar de fondo los hechos que motivaron la presente acción de amparo, no se observa la vulneración enrostrada por el accionante, y, por ende, no están dados los presupuestos judiciales para que se configure vulneración a los derechos fundamentales alegados por el accionante.

Pues bien, el accionante manifiesta su inconformidad frente a no haber recibido respuesta por parte de la entidad accionada SERFINANZA, frente al derecho de petición instaurado el día 10 de agosto del año en curso, como también frente al reporte negativo activo.

Una vez admitida la acción de amparo y notificado el accionado, se obtuvo informe por parte del representante legal de SERFINANZA, en el que se opone a la prosperidad de la presente acción como quiera que la petición a la que se refiere la accionante fue radicada de manera indebida, como también ratificó el compromiso de serfinanza en proceder a dar respuesta a la petición radicada por la accionante, por lo cual le solicitó remita la PQR nuestra línea de servicio al cliente en Barranquilla 3361990 y/o a nivel nacional 3235997000/01800510513 para darle respuesta a la petición en los términos otorgados por la ley.

Expuesto lo anterior, le es dable a este despacho concluir que como lo alega la entidad accionada no existe la vulneración que indica el actor, puesto que, la falta de respuesta al derecho de petición, no obedece a una negligencia injustificada del accionado, sino que lo que se observa es un error atribuible al extremo accionante, al dirigir la petición a un correo diferente al destinado para tal fin. Por lo tanto, en este caso no se encuentra configurada la vulneración endilgada por el actor.

Ahora bien, la Corte Constitucional en sentencia C- 418 de 2017 reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita. (...)”

Para el caso en concreto, la entidad accionada, dio respuesta clara, concreta y de fondo a lo solicitado por el accionante, el día trece (13) de octubre de dos mil veintitrés (2023), lo cual fue debidamente notificado al correo electrónico jflorezaraujo@gmail.com, tal como se observa en las pruebas adjuntas, ahora bien, si el accionante considera que no se haya accedido a lo pedido, no significa que haya vulnerado su derecho de petición, por lo que una respuesta negativa no significa que exista vulneración del derecho, que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que resuelva la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido.

Así lo advirtió la Corte Constitucional al señalar que la respuesta negativa comunicada al solicitante dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que, si efectivamente se contesta de fondo el asunto expuesto, se satisface el derecho.



En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente.

Respecto a la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional se pronunció en Sentencia T- 021 del 20 de febrero de 2017, con ponencia del Magistrado Luis Guillermo Guerrero Pérez, y ha señalado que esta se presenta en la acción de tutela cuando frente a la solicitud de amparo del actor, la orden del Juez de tutela carece de efectos, precisando que la misma acontece cuando se está ante un daño consumado o ante un hecho superado.

En esa sentencia textualmente dijo el máximo tribunal constitucional:

“La jurisprudencia de esta Corporación, en reiteradas oportunidades, ha señalado que la carencia actual de objeto sobreviene cuando frente a la petición de amparo la orden del juez de tutela no tendría efecto alguno o caería en el vacío. Al respecto se ha establecido que esta figura procesal, por regla general, se presenta en aquellos casos en que tiene lugar un daño consumado o un hecho superado.

En cuanto al daño consumado, la jurisprudencia ha admitido que el mismo tiene ocurrencia cuando la amenaza o la transgresión del derecho fundamental ya ha generado el perjuicio que se pretendía evitar con el mecanismo preferente de la tutela, de manera que resulta inocuo para el juez impartir una orden en cualquier sentido. Así las cosas, el daño consumado supone que no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete un peligro y, por ello, tan sólo es procedente el resarcimiento del daño originado por la violación del derecho. En este escenario, esto es, con el fin de obtener una reparación económica, entiende la Corte que la acción de tutela resulta—por regla general— improcedente, pues su naturaleza es eminentemente preventiva y no indemnizatoria. De manera que, en relación con este fenómeno, los jueces de instancia y la propia Corte deben declarar la improcedencia de la acción, a menos que —bajo ciertas circunstancias— se imponga la necesidad de pronunciarse de fondo por la proyección que pueda tener un asunto, en virtud de lo previsto en el artículo 25 del Decreto 2591 de 1991, o por la necesidad de disponer correctivos frente a personas que puedan estar en la misma situación o que requieran de especial protección constitucional.

Por su parte, el hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional.

En este supuesto, no es perentorio incluir en el fallo un análisis sobre la vulneración de los derechos cuya protección se demanda, salvo “si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, [ya sea] para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado”.

Precisamente, en la Sentencia T-045 de 2008, se establecieron los siguientes criterios para determinar si en un caso concreto se está o no en presencia de uno de tales hechos, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.



3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”

Vistas las anteriores consideraciones, es evidente que en el asunto en estudio se presente la carencia actual de objeto por hecho superado, ya que la entidad accionada, dio respuesta al derecho de petición presentado por la accionante, lo cual fue debidamente notificado, así mismo, de ahí que la acción de tutela pierda su razón de ser en este caso concreto, pues la orden que pudiera impartir el juez de tutela no tendría ningún efecto práctico al haberse superado la situación de hecho que produjo que la tutelante, incoara el resguardo constitucional, es decir, el motivo que generó la acción ya desapareció. Por lo tanto, se negará dicha pretensión de la acción por ser un hecho superado.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Segundo De Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR, la presente acción de tutela instaurada por DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ en contra de SERFINANZA, conforme a lo antes expuesto.

SEGUNDO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

El Juez,


JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS
JUEZ



Valledupar, veinte (20) de octubre del dos mil veintitrés (2023).

Oficio No. 2505

Señor(a):

DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ

Correo electrónico.

SERFINANZA

Correo electrónico.

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ

ACCIONADO: SERFINANZA

RAD. 20001-41-89-002-2023-00541-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA

NOTIFICO FALLO DE TUTELA DE FECHA VEINTE (20) DE OCTUBRE DEL DOS MIL VEINTITRES (2023) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE: **PRIMERO: NEGAR**, la presente acción de tutela instaurada por DIANA PATRICIA VASQUEZ MARTINEZ en contra de SERFINANZA, conforme a lo antes expuesto. **SEGUNDO:** Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama). **TERCERO:** En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión. NOTIFIQUESE Y CUMPLASE. El Juez, (fdo) JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS.

ESTEFANIA VILLAMIZAR LARRAZABAL
Secretaria