



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 21 de septiembre de 2022

Acción de Tutela N° 2022-00666 de SUHELEN STEFPANY HERRERA GARZÓN contra la DEFENSORÍA ALIANZA FIDUCIARIA.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Suhelen Stepany Herrera Garzón en nombre propio, contra la Defensoría Alianza Fiduciaria, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Señaló la accionante que el 9 de agosto de 2022 radicó una petición a través del correo electrónico anfranco@alianza.com.co ante la Defensoría del Consumidor de Alianza Fiduciaria, en la que señaló: *«adjunto la reclamación a atender por el grupo empresarial del cual hace parte su empresa presentando especial intereses las justificaciones de liberación de recursos económicos del proyecto sin que medie notificaciones previa al comprador, y mucho menos su voluntad de desistir del negocio».*

Informó que obtuvo acuse de recibido el día 10 de agosto siguiente; sin embargo, a la fecha de presentación de la acción, la accionada no había brindado una respuesta a su petición.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende el amparo del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, ordenar a la accionada a dar una respuesta a la solicitud que presentó.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 8 de septiembre del año en curso (Arch. 02) por medio del cual se ordenó librar comunicación a la accionada con el fin de poner en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente; de igual forma se ordenó la vinculación de la Superintendencia Financiera – defensor del consumidor financiero.

Informes recibidos

La **Defensoría del Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria S.A** aceptó que la parte accionante el día 9 de agosto de 2022 presentó petición ante dicha entidad; sin embargo, adujo que el 10 de agosto siguiente emitió respuesta a la dirección de correo electrónico josejaimeroys@hotmail.com indicándole la información sobre el procedimiento para radicar queja de manera directa ante la Defensoría del Consumidor Financiero. Ello con ocasión a que su solicitud estaba siendo dirigida a un tercero: Ana Franco – Superintendencia de Industria y Comercio, que no tiene relación alguna con la accionada.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

De otro lado, aduce que, a pesar de haber realizado el requerimiento la peticionaria no presentó comunicación donde informara el trámite que pretendía continuar.

De igual forma, precisó que la Defensoría del Consumidor Financiero es un ente autónomo e independiente a la entidad y que si bien fungen como defensores de los consumidores de la mencionada entidad, lo es por las funciones establecidas en la Ley 1328 de 2009 en su artículo 13.

Por ello, solicitó declarar la improcedencia de la presente acción, en tanto no existe vulneración del predicado derecho fundamental.

Por su parte **Alianza Fiduciaria S.A.** manifestó que, propiamente como sociedad, no tiene vínculo con la accionante y que el accionado directamente es el Defensor al Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria S.A, entidad distinta contra la que se admitió la tutela.

Aseguró que la única relación que tiene con la accionante es con el Fideicomiso La Candelaria frente a quien funge como vocera y administradora, que no le consta la presentación de peticiones de la accionante ante Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria S.A.; sin embargo, indicó que el 5 de agosto de 2022 recibió una petición radicada por el Señor José Jaime Roys Tirado, en presunta representación de la señora Suhelen Sthepany Herrera Garzón, pero que no aportó el poder que acreditara su calidad.

Precisó que dicha petición fue resuelta el 18 de agosto siguiente y notificada a la dirección electrónica del accionante: *josejaimeroys@hotmail.com* y que si bien no fue positiva, ello no quiere decir no se hubiere contestado.

Por lo anterior, considera que existe falta de legitimación en la causa por pasiva frente a ALIANZA FIDUACRIARIA S.A como sociedad propiamente dicha por lo que no existe una vulneración del derecho fundamental de petición deprecado por la accionante y en consecuencia solicita su desvinculación del presente asunto.

Por último, la **Superintendencia Financiera** indicó que el Defensor del Consumidor Financiero es una figura completamente diferente de la delegatura para el consumidor financiero de la SFC.

Luego, indicó que revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, que contiene los trámites adelantados por esta Superintendencia así como las herramientas *SMARTSSUPERVISIÓN*, se encontraron antecedentes de reclamaciones relacionados con los hechos de la acción de tutela radicados con los siguiente números: 2022024459-000-000 del 07 de febrero de 2022 y 5161659702523942412 del 05 de agosto de la misma anualidad.

Señaló que mediante la comunicación No. 2022024459-000-000 del 7 de febrero de 2022, la Superintendencia de Industria y Comercio le trasladó por competencia la queja instaurada por la señora Suhelen Stephany Herrera Garzón contra Alianza Fiduciaria S.A.

De igual forma, manifestó que el 10 de febrero de 2022 con oficio No. 2022024459-001-000 la SFC dio traslado a ALIANZA FIDUCIARIA de la reclamación formulada por la quejosa solicitándole disponer lo pertinente para que fuera respondida por escrito directamente a la solicitante de manera completa, clara, precisa, y comprensible, por lo que se informó al reclamante con oficio 2022024459-



002-000 de la misma fecha, el procedimiento a seguir y poniéndole de presente las opciones que tenía en caso de no estar de acuerdo con la respuesta rendida por la entidad.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).



Caso concreto

Pretende la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada dar respuesta a la solicitud que elevó el 9 de agosto de 2022.

Para acreditar su solicitud, allegó copia de la referida petición que dirigió a la accionada en la que señaló: *«adjunto la reclamación a atender por el grupo empresarial del cual hace parte su empresa presentando especial intereses las justificaciones de liberación de recursos económicos del proyecto sin que medie notificaciones previa al comprador, y mucho menos su voluntad de desistir del negocio»*¹.

No obstante, no se aportó por la interesada copia del escrito de la presunta reclamación que dice haber remitido o adjuntado en dicho correo electrónico ante la Defensoría del Usuario, por lo que, el Despacho no pudo verificar el contenido de la petición elevada, la fecha exacta de su radicación a efecto de realizar la contabilización del término que tenía para darle respuesta, pues si bien es cierto que en la respuesta que suministró la Defensora del Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria S.A. anexó una *«reclamación por engaño en venta de inmueble sobre planos»* lo cierto es que esta no está dirigida a la accionada y no se tiene certeza de que sea la pretendida por la accionante.

Aunado a ello tampoco se tiene certeza que haya sido la hoy accionante quien elevó alguna petición ante las accionadas dado que de las pruebas documentales aportadas, solo se logra extraer que quien radicó alguna petición o tuvo un cruce de correos con las accionadas fue el señor José Jaime Roys, de quien se desconoce el vínculo con la actora, dado que ello no se explicó en la acción ni se acreditó por ninguna documental.

En esta línea se tiene que Defensora del Consumidor Financiero de ALIANZA FIDUCIARIA S.A. tampoco acepta su radicación dado que si bien admitió haber recibido una solicitud el pasado 9 de agosto de 2022 indicó haberle indicado los canales de comunicación ante la *Defensoría del Consumidor Financiero* dado que el mensaje que habían recibido, estaba dirigido a un tercero, es decir, a *Ana Franco – Superintendencia de Industria y Comercio*.

Ahora, con las documentales aportadas, concretamente con la línea de correos aportada con el escrito de tutela, como se dijo, no se pudo identificar el escrito de petición que indica la accionante, pero se pudo conocer que el 4 de agosto de 2022, a través del señor José Jaime Roys, radicó ante la dirección electrónica correspondencia1@superifinanciera.gov.co una solicitud en los siguientes términos: *«de manera atenta solicito requerirlos para obtener la protección de mis derechos como usuaria del servicio financiero, y de cara a las evasivas que contiene el escrito de defensa de ALLIANZ»*.

Posteriormente, el 8 de agosto de 2022, desde la dirección de correo electrónico anfranco@alianzacom.co y dirigido a josejaimeroys@hotmail.com se le requirió para que precisara la información solicitada y aportara los documentos de identidad y nombre del proyecto al cual se encontraba vinculada.

¹ Ver archivo 1 folios 9-10



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En respuesta a dicha solicitud, el 9 de agosto, José Jaime Roys comunicó que había remitido la reclamación que debía ser atendida por el grupo empresarial; sin embargo, de ello no se aportó prueba alguna.

Al día siguiente, es decir, el 10 de agosto de 2022, evidencia el Despacho que la «defensoría Alianza Fiduciaria», desde el correo defensoriaalianzafiduciaria@legalcrc.com atendió la petición elevada por la accionante, misma que no puede entenderse –como lo asegura la peticionaria– como un simple acuse de recibo, como pasa a explicarse.

En dicha respuesta, emitida por la Defensoría Alianza Fiduciaria el 10 de agosto de la misma anualidad, le informó que la dirección electrónica a la cual remitió la queja no correspondía a la Alianza Fiduciaria S.A. y le indicó, de manera específica, el trámite que debía surtir si pretendía presentar una queja o si se trataba de una solicitud general radicada directamente ante la entidad.

Según se indica por las accionadas, luego de dicha respuesta, ninguna manifestación hizo la accionante o el señor José Jaime Roys a efecto de aclarar el objeto del correo electrónico elevado y en todo caso, esta respuesta que se otorga, no puede entenderse como un acuse de recibo, pues, por una parte, no se anuncia como tal sino, que le manifiesta la insuficiencia de la presentación de la petición informándole el trámite que debía continuar sin que se avizore que la accionante hubiere realizado alguna diligencia al respecto.

En síntesis, el Despacho no pudo siquiera verificar cual era la presunta petición que había elevado la accionante ante alguna de las sociedades o entidades accionadas, pues así no lo acreditó con las pruebas documentales aportadas y tampoco fue aceptado por las llamadas a responder, lo que impidió al Despacho contar con los elementos suficientes que aclararan la situación de la accionante, por lo que el amparo solicitado será negado.

Así las cosas, no es posible afirmar que la accionada Defensoría del Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria S.A, hubiese vulnerado el derecho de petición de la accionante,

Por último y teniendo en cuenta que la **Superintendencia Financiera** y **Alianza Fiduciaria S.A**, no les fue remitida la petición y por el contrario han dado trámite a otras las cuales no hacen parte del estudio de la presente acción, habrá que desvincularlas del presente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **SUHELEN STEPPANY HERRERA GARZÓN** contra la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ALIANZA FIDUCIARIA S.A** acorde con lo aquí considerado.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

TERCERO: DESVINCULAR a la **Superintendencia Financiera** y a la sociedad **Alianza Fiduciaria S.A** por falta de legitimación en la causa por pasiva.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 3

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: **a101168291d6f6ce3c7fcee6d04e26248687faf10436d1c32327a771834eec7a**

Documento generado en 21/09/2022 04:31:55 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>