



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

Bogotá D. C., 25 de abril de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10102 DE LUZ ADRIANA RUIZ QUINCHIA CONTRA CUEROS VÉLEZ S.A.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Luz Adriana Ruiz Quinchia contra Cueros Vélez S.A. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Señaló que en noviembre de 2023 intentó solicitar un crédito con la entidad Adelante Soluciones, la cual le informó que se encontraba reportada negativamente en las centrales de información financiera Datacredito y Cifin.

Sostuvo que al consultar las centrales de riesgo encontró que existen 5 cuentas con reportes negativos por mora en los pagos y una de ellas es Cueros Vélez S.A. por la obligación No. **4998 con un saldo de \$1.650.000, 120 días de mora y con fecha de apertura registrada el 16 de octubre de 2022 en la oficina Plaza de las Américas de Bogotá.

Afirmó que fue objeto de un concurso de delitos en su contra como falsedad de documento público y privado, uso de documento falso, suplantación, falsedad personal, fraude personal y otros, por lo que interpuso denuncia penal cuyo número de radicado es NUC 110016000049202338336.

Precisó que en diciembre de 2023 elevó peticiones ante las distintas entidades que fueron objeto de suplantación, las cuales atendieron la solicitud, menos Cueros Vélez S.A., entidad que a la fecha de presentación de la acción constitucional no ha dado respuesta oportuna y de fondo.

Objeto

Según lo expuesto, la accionante pretende amparo de su derecho fundamental de petición y solicita ordenar a la encartada dar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado en noviembre de 2023.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 12 de abril de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Cueros Vélez S.A. aseguró que la accionante interpuso una PQRS a la sociedad manifestando haber sido víctima de suplantación de identidad y tener un reporte negativo ante las centrales de riesgo financiero, por lo que solicitó realizar las respectivas investigaciones para eliminar dicho reporte.

Indicó que, en alcance a su petición, le informó a través del correo electrónico luzadriana.ruizquinchia@gmail.com que para iniciar la correspondiente investigación la actora debía radicar algunos documentos, los cuales no ha radicado a la fecha de contestación de la presente tutela.

Precisó que, de todas formas, la accionante no se encuentra reportada de manera negativa, por parte de la sociedad, ante las centrales de riesgo financiero.



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

La **accionante** dio alcance al contenido de la acción al manifestar que los documentos que le fueron requeridos por la sociedad accionada, pero que, a pesar de ello, ni siquiera, con ocasión de la radicación de la acción se había adelantado trámite alguno relacionado con su petición.

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 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º 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.

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

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

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 de *“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).



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

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho fundamental de petición de la accionante, hay lugar a ordenar a la encartada dar respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado en noviembre de 2023.

Como fundamento de sus pretensiones allegó escrito de petición radicado ante la entidad en virtud del cual solicitó:

1. *Se realice por medio del competente y en el término de la petición la actualización y saneamiento del reporte negativo realizado por la entidad a mi nombre y titularidad y existente en las bases de datos de información financiera.*
2. *Se expida copia de los documentos y demás información con la que fue realizado el fraude procesal, falsificado, suplantado y demás, el crédito tramitado a mi nombre; documentos e información con destino a la fiscalía en el radicado No. NUC 110016000049202338336 Fiscalía 408 Local, dirsec.bogota@fiscalia.gov.co y bohorquezylicano@gmail.com*
3. *De las actuaciones tendientes a la actualización y saneamiento del reporte negativo realizado por la entidad, se expida copia de los soportes de lo realizado.*

Debe advertirse que a pesar de que la accionante no adjuntó constancia de radicación de la petición, lo cierto es que de la respuesta de la accionada es posible acreditar que en efecto se presentó una petición, por lo que así se entenderá.

Frente a ello, la accionada al rendir informe aportó copia de la captura de pantalla de la respuesta que envió a la accionante el 12 de abril de 2024, mediante la cual le indicó que debía dirigirse a cualquiera de sus tiendas físicas o al correo servicioalcliente@cuerosvelez.com y entregar una serie de documentos necesarios para validar la información solicitada. Dicha respuesta fue enviada a la dirección electrónica luzadriana.ruizquinchia@gmail.com, la cual coincide con la aportada en la petición.



Por otra parte, la sociedad acreditó la inexistencia de algún reporte negativo ante las centrales de riesgo financiero por su parte, allegando pantallazo al respecto.

Información de la Obligación			
Fecha de Apertura	Fecha Vencimiento	Novedad	Fecha Novedad
2022-10-16	2024-10-16	Pago total	2023-10-31
Estado de Cuenta	Fecha Estado Cuenta	Garante/Tipo de Deudor	Periodicidad de Pago
Pago total	2023-10-31	Principal	MENSUAL
Estado Origen	Fecha Estado Origen	Situación/Estado del Titular	Oficina de Radicación
Normal - Creación por apertura	2022-10-16	Normal	VIZ PLAZAAMERICAS
Ciudad	Tipo de Garantía	Tipo de Moneda	Cupo o Valor Inicial
BOGOTÁ D.C.	Otra	Legal	1600
Saldo Actual	Total Cuotas	Valor Cuota	Fecha Pago Cuota
0	1	0	2023-10-03
Fecha Límite de Pago	Saldo en Mora	Días en Mora	Tipo Contrato
2023-10-16	0	0	Término Definido
Calificación Manual	Código DANE Ciudad de Radicación		
A	11001000		

* Los valores en el formulario están dados en miles.



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

Ahora bien, observadas las solicitudes contenidas en el derecho de petición, el Despacho advierte que la primera de ellas pudo ser contestada parcialmente por la accionada en el informe que rindió ante este Juzgado, señalando que «*la señora LUZ ADRIANA RUIZ QUINCHIA no se encuentra reportada de manera negativa, por parte de la Compañía, ante las centrales de riesgo financieras*».

Así las cosas, es importante aclarar que no puede pretender la parte accionada que el informe rendido dentro de la presente acción supla la respuesta oportuna, clara y precisa que debió ser emitida y notificada al peticionario, tal y como lo ha reiterado la máxima corporación constitucional en su jurisprudencia, como lo fue la sentencia T – 425 de 2011, en la cual enseñó:

*Igualmente, es importante señalar que, conforme a la jurisprudencia de esta Corporación, **la contestación que la parte demandada dé dentro del proceso iniciado tras la instauración de una acción de tutela al juez constitucional no sufre el deber de responder de fondo la petición elevada.*** (Negrilla fuera de texto)

De todas formas, se advierte que dentro de las pruebas allegados por la actora, se encuentra un documento de fecha 12 de diciembre de 2023 denominado «*ENTREGA DOCUMENTOS PROCESO DE SUPLANTACIÓN*» mediante el cual manifestó que hacia la entrega de la información solicitada por Servicio al Cliente de la empresa Cueros Vélez para el inicio del saneamiento de la base de datos por mora, debido al caso de suplantación; documento que además contiene el recibido de Andrea Díaz con su respectiva firma, en la sede Vélez Salitre Plaza a las 05:00.

Bogotá, 12 de Diciembre del 2023

ENTREGA DOCUMENTOS PROCESO DE SUPLANTACIÓN

Mediante el presente documento hago la entrega de la información y/o documentación solicitada por el Servicio al Cliente de Cueros Vélez para el inicio del Saneamiento Base de Datos por mora dado caso de suplantación.

Documentos

- *copia de la cédula ambos lados al 150%
- *copia de la denuncia ante la Fiscalía (Debe ser directamente en la Fiscalía)
- *foto del rostro tomada desde tienda (Cueros Vélez)
- *líneas de contacto (celular: 3194190664 – luzadriana.ruizquinchia@gmail.com)
- *derecho de petición
- *pantallazo reporte de data crédito

Recibe: *Andrea Díaz*
Sede: *Vélez Salitre Plaza*
Hora: *05:00*

Entrega
Luz Adriana Ruiz Quinchia

Ahora bien, el Despacho observa que desde el 12 de diciembre de 2023 la accionante radicó todos los documentos que la accionada le solicitó para poder responder su derecho de petición, es decir *i)* copia de la cédula por ambos lados al 150%, *ii)* copia de la denuncia ante la Fiscalía, *iii)* foto del rostro, *iv)* líneas de contacto y *v)* pantallazo reporte de data crédito.

En consecuencia, la contestación de la empresa Cueros Vélez S.A. de fecha 12 de abril de 2024 no atiende a la realidad que evidencia el Despacho, pues se puede constatar que, en efecto, la accionante ya suministró la documental requerida por la empresa para responder de fondo la petición formulada en el sentido de adelantar las validaciones correspondientes a la deuda que se reporta en su contra.

Por lo expuesto, el Despacho tutelaré el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, ordenará a Cueros Vélez S.A. a través de su representante legal que, en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, otorgue una respuesta clara, coherente y de fondo a la petición que elevó la accionante en noviembre de 2023.



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

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

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de **Luz Adriana Ruiz Quinchia** identificada con c.c. 1.032.494.170 el cual fue vulnerado por **Cueros Vélez S.A.** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **Cueros Vélez S.A.** a través de su representante legal Camilo Vélez Mesa o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, otorgue una respuesta clara, coherente y de fondo a la petición que elevó la accionante en noviembre de 2023.

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

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 efectiva.

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: **87a19556dfb5cfc1fc174355656ef872fb615fd9398a79aad860e80f773f9c32**

Documento generado en 26/04/2024 11:26:17 AM

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