



**JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE
LA CALERA- CUNDINAMARCA**

Clase de Proceso: Acción de Tutela

Accionante: KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS

Accionado: BANCO FALABELLA S.A.

Radicación: 25377408900120220007500

Asunto: Fallo de Tutela

Fecha de Auto: Marzo 31 de 2022

I. TEMA

Decídase la acción de tutela instaurada por la ciudadana **KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS** en contra del **BANCO FALABELLA S.A.**, a fin de que le sea salvaguardado su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

Señaló la accionante que el 17 de noviembre de 2021 presentó derecho de petición ante el BANCO FALABELLA S.A., a fin de que se le indicarán las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ciertos pagos realizados con su tarjeta de crédito, sin embargo, afirmó la accionante que pese a que recibió respuesta el 02 de diciembre de 2021, por parte de la entidad financiera, dicha comunicación no da respuesta de fondo a lo solicitado.

III. ACTUACIONES SURTIDAS.

Mediante providencia del 18 de marzo de 2022, se admitió el asunto y se dispuso accionar el amparo constitucional contra de **BANCO FALABELLA S.A.**

IV. POSICIÓN DE LA ACCIONADA.

Accionada BANCO FALABELLA S.A.

En memorial arrimado el 23 de marzo de 2022 al correo institucional de esta sede judicial, a través de la apoderada judicial ADRIANA LIZETH REINA IZQUIERDO, la entidad financiera se pronunció de la presente acción, afirmando que el Banco Falabella dio oportuna respuesta al escrito de petición incoado el 18 de noviembre de 2021 por la accionante.

V. CONSIDERACIONES

a. Competencia

Este Despacho Judicial es competente para conocer en Primera Instancia de la presente Acción de Tutela, dado que conforme lo establecido en el artículo 37 del decreto 2591 de 1991 *“son competentes para conocer de la acción de tutela, a prevención, los jueces o tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurriere la violación o la amenaza que motivaren la presentación de la solicitud”* y para el caso que nos ocupa, la supuesta vulneración a los derechos fundamentales indicados se está generando en esta municipalidad.

b. Legitimación por activa

Conforme lo establece el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona tendrá la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

El artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 prevé en términos de legitimidad e interés, que la solicitud de amparo constitucional podrá ser promovida por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante, para lo cual se presumirán auténticos los poderes.

La ciudadana KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS se encuentra habilitada para interponer la presente acción, toda vez que, conforme al Decreto-ley 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno o más de sus derechos fundamentales.

c. Legitimación por pasiva

En virtud de lo dispuesto en los artículos 5° y 12° del Decreto 2591 de 1991, el accionado se encuentra legitimado como parte pasiva en la presente acción de tutela, en la medida en que se le atribuye la vulneración de los derechos fundamentales en discusión.

d. Delimitación del caso, problema jurídico y aspectos a tratar.

De acuerdo con los fundamentos fácticos expuestos, corresponde a esta sede judicial determinar ¿si la respuesta brindada por parte de BANCO FALABELLA S.A. el día 02 de diciembre de 2021 al derecho impetrado por la accionante es clara, precisa, congruente y consecuente con lo solicitado?

Así las cosas, ésta instancia deberá determinar, en primer lugar, si la presente acción de tutela es procedente conforme las reglas de la inmediatez y subsidiariedad, y de serlo, entrar a analizar, si la accionada con su presunta conducta, desconoció la garantía fundamental invocada por los accionantes

DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la constitución Nacional a cuyo tenor “...*Toda persona tiene **derecho** a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar **los derechos** fundamentales...*” Se trata entonces de un derecho-obligación, investido de una doble vía: se otorgan derechos y deberes tanto al ciudadano como a los funcionarios o entidades que deben actuar en cada ocasión.

A su vez el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, señala los términos en que deben ser resueltas las solicitudes que en ejercicio del derecho de petición se formulen ante las diferentes autoridades públicas, en efecto esta disposición normativa dispone:

“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:...*

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.*

Con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por el covid-19 en Colombia, el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”, el cual en su artículo 5° el cual establece:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) 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 veinte (20) días siguientes a su recepción.
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

y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

De la normatividad citada, se tiene en cuenta que el mencionado Decreto contempló la ampliación de los términos para resolver las diferentes peticiones. Ahora bien, en lo que respecta al derecho fundamental de petición, la H. Corte Constitucional, en sentencia de revisión de Tutela 871/09 señaló:

“La jurisprudencia de esta Corporación ha sentado claras y uniformes reglas respecto de la protección del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución. En esencia, ha establecido diez criterios que las autoridades, a la hora de resolver peticiones formuladas por los ciudadanos, están constitucionalmente obligadas a cumplir. Así, en la sentencia T-1130 de 2008, la Corte, compilando las principales reglas jurisprudenciales, señaló que:

1. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;
2. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión;
3. La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;
4. La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;
5. La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;
6. Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;

7. El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;
8. El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;
9. Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

Así las cosas, una entidad desconocen el derecho de petición de una persona cuando emite una respuesta que (i) no se profiere de manera oportuna; (ii) no guarda congruencia con lo pedido, (iii) no decide la solicitud formulada, siendo vaga y confusa y (iv) no se pone en conocimiento del peticionario. De la normativa y jurisprudencia en cita es claro que el derecho fundamental de petición implica que la autoridad a la cual se dirige la petición debe dar respuesta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente; salvo que la autoridad a la cual se dirige la petición no sea competente para dar respuesta frente a lo solicitado, para lo cual deberá dar traslado dentro del término señalado a la autoridad calificada de conformidad con lo establecido en el artículo 21° de la Ley 1755 de 2015. Por último, el hecho de contestar la petición no supone acceder a lo solicitado siempre y cuando la respuesta se encuentre justificada y se informe al ciudadano los motivos por los cuales su petición no fue atendida favorablemente. La Respuesta debe ser emitida dentro de los términos señalados y notificada en debida forma al peticionario.

c. Inmediatez de la Acción de Tutela

Para activar este mecanismo constitucional deberá existir un tiempo razonable entre los supuestos fácticos que motivan la interposición de la acción de tutela y su presentación, de tal forma que se evidencie la necesidad de una protección urgente por parte del juez constitucional.

En relación con el caso *sub examine*, encuentra el despacho que la accionante ha presentado la acción de tutela en tiempo razonable pues desde el acontecimiento de los hechos han transcurrido tan solo tres meses.

d. Subsidiariedad de la acción de tutela

Por medio de la acción de tutela se busca brindar una protección efectiva, actual y expedita de las garantías fundamentales, en consecuencia, para su procedencia, debe verificarse que en el ordenamiento jurídico colombiano no existan otros mecanismos judiciales idóneos para la protección que se pretende, a menos que exista la posibilidad de que se configure un perjuicio irremediable, evento en el cual, procederá de manera transitoria.

Esta sede judicial encuentra configurado el requisito de subsidiariedad y reconoce que la acción de tutela procede en este caso para la protección al derecho fundamental de petición, como mecanismo autónomo y definitivo para proteger los derechos fundamentales invocados, debido a la ausencia de mecanismos ordinarios para solicitar la protección al derechos invocado.

e. Estudio del Caso en Concreto.

La acción de Tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo procesal específico y directo que tiene por objeto la protección concreta e inmediata de los derechos fundamentales, cuando estos sean violados o se presente amenaza de vulneración.

En la presente acción se establece como problema jurídico a resolver, ¿Si la respuesta brindada por parte de BANCO FALABELLA S.A., el día 02 de diciembre de 2021 al derecho impetrado por la accionante es clara, precisa, congruente y consecuente con lo solicitado?

Así las cosas, se debe memorial que la Constitución Política de 1991 en su artículo 23, consagra la protección al derecho de petición en los siguientes términos:

ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El

legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Para este estrado judicial el derecho de petición puede definirse como aquel derecho de que gozan las personas para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, y en algunos casos frente a particulares, con el fin de obtener de estos una respuesta oportuna y de fondo, por lo que constituyen elementos esenciales del derecho de petición los siguientes:

- 1. Formulación de la Petición.** El contenido esencial del derecho de petición comprende la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.
- 2. Pronta Resolución.** Los asuntos que, a través de solicitudes respetuosas y dentro del marco de regulación del artículo 23 de la Constitución, se ponen en conocimiento de las autoridades públicas o de los particulares, requieren de una respuesta oportuna, esto es, dentro de un término razonable, de manera que la dilación en la respuesta vulnera el derecho fundamental de petición. En relación con la oportunidad de la respuesta, se acude por regla general al término de 15 días contenido en el artículo 6º del Código Contencioso Administrativo, sin perjuicio de que existan reglas especiales para determinadas peticiones. Ahora bien, si la autoridad no puede dar respuesta de fondo, dentro del término legal, deberá informar esto al peticionario, explicando los motivos que le impiden dar respuesta y estableciendo el término en el cual se realizará la contestación
- 3. Respuesta de Fondo.** La jurisprudencia constitucional ha sido consistente en señalar que la respuesta que satisface el núcleo esencial del derecho de petición es aquélla que resuelve de fondo lo pedido, en forma clara, precisa y congruente. Así, la respuesta que se ofrece al peticionario debe consistir en una decisión que defina de fondo – positiva o negativamente- lo solicitado. La respuesta que la Administración o el particular ofrezca al peticionario debe ser (i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas. (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la

respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

4. **Notificación al Peticionario.** Las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del interesado la decisión que, con motivo de su solicitud, se ha producido. Esta Corporación ha establecido, en relación con este presupuesto, que el ámbito de la respuesta que se brinda trasciende el escenario de la simple adopción de la decisión y se proyecta a la necesidad de llevarla al conocimiento del solicitante.

Ahora bien, sobre el estudio del caso en concreto la tesis que sostendrá el despacho, es que se ordenara el amparo deprecado. Bajo tal realidad, lo primero que advierte este Despacho de las pruebas obrantes en el expediente, es que en verdad el día 17 de noviembre de 2021, la ciudadana KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS radicó derecho de petición ante el BANCO FALABELLA S.A., por medio del cual realizó dos (2) solicitudes de información, así:

PETICIÓN:

1. La información detallada de tiempo, modo y lugar del pago realizado mediante 4 pagos con mi tarjeta de crédito Falabella, suplantando mi identidad. Compra que se realizó sin dar cumplimiento a lo normado por la Superintendencia de Industria y Comercio, Protección al consumidor - Autenticación en el momento del pago.
2. El no cobro de los pagos realizados con mi tarjeta de crédito Falabella, los cuales fueron al ser víctima de hurto de la tarjeta, y sin la presentación de mi documento de identidad.

Igualmente, resulta probado dentro de la actuación, que la entidad accionada BANCO FALABELLA S.A., remitió el día 02 de diciembre de 2021, respuesta a cada una de las solicitudes de la accionante.

En ese orden de ideas, advierte el despacho que frente a la solicitud contenida en el punto 2 del escrito de petición, ninguna duda emerge acerca de que la respuesta otorgada por parte del BANCO FALABELLA S.A., en efecto resolvió de manera congruente, completa y de fondo dicha solicitud.

Situación diferente a lo que acontece con la petición 1., sobre la cual el despacho resolverá de manera negativa, al advertir que no fue resuelta por el BANCO FALABELLA S.A., de manera clara, concreta y de fondo, por las razones que se pasan a exponer a continuación:

Por medio de la petición No. 1. la peticionaria solicitó información detallada de tiempo, modo y lugar sobre los pagos realizados con su tarjeta de crédito; sin embargo, el BANCO FALABELLA S.A., se limitó a indicar en su respuesta la fecha y el valor de cada transacción, respuesta que a todas luces no resulta preciso con lo peticionado, pues nótese que no otorgó ningún tipo de respuesta en cuanto al modo y lugar de pago (Establecimiento de comercio en el que fueron realizadas las transacciones), por lo que a consideración de este despacho la respuesta no fue completa y en ese orden tampoco se puede considerar superada la afectación al derecho fundamental de petición en este punto.

En ese orden de ideas, para el Despacho es claro que la omisión de una respuesta clara, congruente, completa y de fondo sobre la petición 01, por parte del Banco Falabella S.A., denota una flagrante conculcación al derecho fundamental de petición del actor.

En consecuencia, se ordenará al BANCO FALABELLA S.A., que dentro del término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, otorgue respuesta clara, completa, de fondo y debidamente notificada frente a la solicitud del numeral primero del derecho presentado por KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS el 17 de noviembre de 2021

Valga precisar que el amparo constitucional frente al Derecho de Petición, se concreta en que el Juez ordene a la entidad se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, esto independientemente de que la respuesta sea favorable o no a lo solicitado y que la acción de tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales.

Se advierte que en el caso en que los documentos o la información solicitada por la accionante no pueda ser remitida, deberá la accionada informar los motivos de fondo que imposibilitan acceder a la petición.

VI. DECISIÓN

En armonía con lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de La Calera, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS** vulnerado por **BANCO FALABELLA S.A.**, conforme a lo consignado en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO FALABELLA S.A.**, que dentro del término de (48) horas contadas a partir de la notificación del presente proveído, en debida forma, conteste de manera clara, oportuna, precisa, congruente y consecuente la solicitud contenida en el numeral 1 del derecho de petición presentado por KAREN BRIGITTE LEÓN VARGAS el 17 de noviembre de 2021, dejando constancia de la transmisión de datos y acuse de recibido por parte de la activante.

TERCERO: Advertir al **BANCO FALABELLA S.A.**, que, en el evento de incumplir las anteriores decisiones, se hará acreedor de las sanciones que por desacato establece el decreto 2591 de 1991

CUARTO: Si no fuere impugnado el fallo, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Notifíquese a las partes esta determinación a través del correo electrónico del Despacho y a sus respectivas direcciones virtuales atendiendo a la emergencia sanitaria.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ÁNGELA MARÍA PERDOMO CARVAJAL

Juez

Firmado Por:

Angela Maria Perdomo Carvajal

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Juzgado 001 Promiscuo Municipal

La Calera - Cundinamarca

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:

f885970c7f61191e8fcd2e1738616c2d5c786a79e9c1279765b615b53bbfde6b

Documento generado en 01/04/2022 07:33:01 AM

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

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