

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: [j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

### ACCIÓN DE TUTEÑA

**RADICADO:** 11001 41 05 011 2022 00717 00

**ACCIONANTE:** CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO

**DEMANDADO:** BANCO FALABELLA

### S E N T E N C I A

En Bogotá D.C. a los once (11) días del mes de octubre de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO** en contra de **BANCO FALABELLA** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 02 del expediente.

### ANTECEDENTES

**CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO**, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la **BANCO FALABELLA**, para la protección de su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita lo siguiente,

1.- **ORDENAR** al aquí accionado **BANCO FALABELLA S.A.**, y/o quien haga sus veces de traslado por competencia del derecho de petición objeto de esta acción número 06810565 del 19 de septiembre de 2022 a quien reconociere como competente y/o a **VID PROTECAC CHUBB**.

2. Con ocasión a la vinculación que se sirva efectuar su Despacho **ORDENE** a **VID PROTECAC CHUBB** para que absuelva de forma precisa, clara, congruente y de fondo el derecho de petición objeto de esta acción número 06810565 del 19 de septiembre de 2022.

Como fundamento de sus pretensiones relató en los siguientes hechos, que el día 19 de septiembre de 2022, elevó en sede de petición a través de correo electrónico, solicitud para que informaran sobre los siguientes puntos:

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

1. Expedirme copia física y/o digital del contrato y/o seguro de vida que he suscrito o tomado con su entidad bancaria.

**SEGUNDO:** Lo anterior lo solicite como quiera que en los extractos de la tarjeta de crédito - producto número 01700062300001251082, tarjeta Nro.300001251082 me aparece que se debitan unas sumas con ocasión al cobro de un seguro de vida.

**TERCERO:** Seguro de vida que desconozco o no recuerdo haber adquirido.

**CUARTO:** Con ocasión y en respuesta a dicho derecho de petición recibí por parte de la aquí accionada la comunicación 06810565 de fecha 27 de septiembre de 2022 a través de la cual me informo lo que me permito citar y transcribir de su contenido, así:

Que el 27 de septiembre de 2022, recibió contestación en la que le informaron que en la tarjeta de crédito del Banco Falabella cargan el valor del seguro adquirido con la Agencia de seguros Falabella, por lo que se le indicó el canal de atención para que hiciera la reclamación.

En consecuencia de lo anterior, considera que el derecho fundamental de petición se le vulneró toda vez que la accionada no remitió por competencia el derecho de petición, a sabiendas de quien es el encargado de resolver la petición, esta entidad es VID PROTECAC CHUBB.

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**BANCO FALABELLA – (Archivo. 05)**, a través de apoderada judicial se pronunció a cada uno de los putos de la tutela así:

A continuación, me refiero expresamente a los hechos expuestos por la accionante en el mismo orden en que fueron narrados en el escrito de tutela:

**PRIMERO:** Es cierto, la señora ESPINOSA radicó escrito de solicitud en tales términos.

**SEGUNDO:** Le consta a Banco Falabella S.A.

**TERCERO:** No es un hecho que le conste a Banco Falabella S.A., por lo tanto, nos abstenemos de pronunciarnos.

**CUARTO:** Es cierto.

**QUINTO:** Debido a que el hecho contiene varias manifestaciones, nos pronunciamos como sigue:

5.1. No es un hecho como tal, contiene apreciaciones subjetivas sobre las cuales nos abstenemos de pronunciarnos.

5.2. No es cierto. Una vez realizadas las verificaciones correspondientes, informamos al despacho que Banco Falabella S.A. remitió el respectivo derecho de petición a la sociedad Agencia de Seguros Falabella Ltda, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla tomada del aplicativo de radicación:

N° Gestión	N° Proceso/Contrato	Descripción Producto	Estado	Solución	Fecha Ingreso	Estado	Fecha Cierre	Tipo Gestión	Sub Tipo Gestión	Prioridad	Usuario Ingresó	Fecha Recebida
2200022	1104108	PROTECCIÓN ACCIDENTAL	SOLICITA COPIA DE LA POLIZA		2022-09-27 10:48:00	Ingresado	2022-09-29 10:34:00	AMP. ACCIDENTAL	PROTECCIÓN ACCIDENTAL	URGENTE	Carolina Espinosa Zambrano	2022-09-29 10:34:00

Frente a este punto, vale la pena destacar que, el caso quedó radicado bajo el radicado No. 22658920, y tiene como fecha de respuesta el día 30 de septiembre de 2022.

**SEXTO:** No es un hecho como tal, contiene apreciaciones subjetivas, sobre las cuales nos abstenemos de pronunciarnos.

**SÉPTIMO:** No es un hecho como tal, contiene apreciaciones subjetivas, sobre las cuales nos abstenemos de pronunciarnos.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

Alega que el banco Falabella si remitió el derecho de petición a la Agencia de seguros Falabella, y que el caso quedo radicado bajo el número 22658920 y tuvo fecha de respuesta el 30 de septiembre de 2022, por lo que solcoo9ta que la tutela debe negarse por haber operado el hecho superado.

**AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA (Archivo No. 10)**, contestó a los hechos y pretensiones plasmadas en el escrito tutelar de la siguiente manera:

**Al Hecho primero:** No es un hecho que le conste a la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA.

**Al Hecho segundo:** Es parcialmente cierto. La operación de la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA., no tiene participación en el proceso de emisión de tarjetas de crédito CMR Falabella y cobros realizadas en esta, toda vez que, la entidad encargada de este proceso es Banco Falabella S.A.

No obstante, el recaudo de prima del Seguro Protección Accidental sí se realiza con cargo a la tarjeta CMR con terminales \*\*1082 a nombre de la señora CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO, de acuerdo con la indicación dada por esta al contratar el Seguro.

**Al Hecho tercero:** No es cierto. La accionante adquirió el Seguro Protección Accidental No. 11514108 el día 30 de marzo de 2022 a través del canal de venta Call Center Seguros Falabella, tal y como consta en la grabación adjunta a la presente contestación, así como también en la copia del Contrato de Seguro que adjuntamos a la presente contestación y que tiene como clave de acceso la cédula de la accionante.

**Al Hecho Cuarto:** Es parcialmente cierto. A pesar de que la respuesta al derecho de petición no fue emitido por la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA, es cierto que la prima del seguro se carga a la Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella de su propiedad de conformidad con la indicación dada por la accionante.

**Al Hecho Quinto:** No es un hecho que le conste a la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA.

**Al Hecho Sexto:** No es un hecho que le conste a la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA.

**Al Hecho Séptimo:** Es cierto. Lo mencionada por la accionante corresponde con lo indicado en la Ley.

Alega que la tutela debe ser negada por hecho superado, toda vez que dio repuesta de la petición a la accionada, finalmente remite copia de la copia de seguro contratado y la grabación de la llamada con la que la accionante adquirió el seguro objeto de la petición.

**CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

## **PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, y la respuesta allegada por la accionada y vinculada al trámite de tutela el despacho ha de determinar si el derecho de petición radicado el 19 de septiembre por la gestora tutelar, en realidad fue contestado y puesto en conocimiento de la activa.

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

***En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES**

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o***

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

***deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela”***

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:*

***(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.***

***(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54.***

***(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”***

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas

## **DEL CASO CONCRETO**

De cara a las pretensiones de la tutela de acuerdo a lo manifestado por la accionante, y revisado el escrito de respuesta de la accionada BANCO FALLABELLA

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

y la AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA, se tiene que en efecto la **AGENCIA DE SEGUROS** emitió respuesta clara de fondo, concreta y congruente a la petición elevada por la señora Carolina Espinosa, de hecho remite la grabación mediante la que la accionante tomó el seguro objeto de reclamo con la petición y expidió copia del contrato.

Pues bien, dicho lo anterior, y a pesar de que el vinculado ha puesto en conocimiento de esta sede judicial, la respuesta y anexos que está emitiendo se tiene probado que el actor aún no tiene conocimiento de aquella, por lo que resulta entonces, plausible concluir que el derecho de petición deprecado por la activa no se encuentra satisfecho, pues de la respuesta allegada se observa que fue remitido a una dirección incompleta a la que se informó con la petición, y de hecho no demuestra sumariamente que lo haya remitido en realidad, razón por la que el despacho no tiene certeza del envío de la respuesta, porque no lo logra acreditar.

Chubb Seguros Colombia S.A.  
Nº 860.000.018-6  
Carrera 7 No. 71-21 Torre B Piso 7  
Bogotá D.C.  
Colombia

(57 601) 206-8000 FAX  
(57 601) 206-0300  
(57 601) 206-0400  
(57 601) 206-0408 FAX  
www.chubb.com.co

BOGOTÁ D.C., 7 de octubre de 2022

Sta.  
ESPINOZA ZAMBRANO HERLYN CAROL  
CENTRO CALLE 19 # 3 0  
BOGOTÁ Cundinamarca N/A

REF: Protección Accidental:154108

Respetado(a) Señor(a) ESPINOZA ZAMBRANO HERLYN CAROL

Así mismo se observa que la accionante también plasmó en su petición dirección de correos electrónicos de notificaciones, y no acredita tampoco haber remitido la respuesta allí.

**NOTIFICACIONES**

Para efectos de notificación informo las recibiré en la avenida calle 19 N° 3 – 10 oficina 1801 en la ciudad de Bogotá o en la dirección de correo electrónico carolitaespinosazambrano18@hotmail.com y/o carolinaespinosazambrano@gmail.com., donde autorizo la remisión electrónica de la respectiva respuesta que se sirva emitir su entidad y/o cualquier otra comunicación, notificación o copia del contrato solicitado con ocasión al presente peticum.

Anexos: 1) Cédula de ciudadanía de la suscrita peticionaria.

Es menester recordar que, La Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó:

**"(...) c) 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 se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.(...)"**(resaltado por el Despacho).

Entonces como la vinculada, no está demostrando porque no aportó pruebas que permitan al despacho establecer que la accionante tuvo conocimiento de lo que se le contestó., es decir que no probó **la remisión**.

**Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00717 00**

**De:** Carolina Espinosa Zambrano

**Vs:** Banco Falabella

Para reforzar lo anterior el despacho se permite recordar que sobre esto la Jurisprudencia, ha sostenido que:

*"Este Tribunal Constitucional en múltiples oportunidades ha desarrollado el sentido y el alcance del derecho fundamental de petición, estableciendo que la respuesta a este tipo de peticiones debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos: (i) ser oportuna; (ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; (iii) 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-661/10).*

Como quiera que el tercer requisito no se cumple en el presente asunto, pues no se acreditó que la respuesta se hubiese puesto en conocimiento del solicitante en la dirección que aportó en su petición se concederá el amparo solicitado en los términos expuestos con anterioridad, con el fin de proteger el derecho de la accionante.

### **DECISIÓN**

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONCEDER LA ACCIÓN DE TUTELA** impetrada por **CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO**, para proteger el derecho de petición, atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA** que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho horas (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a notificar a la señora **CAROLINA ESPINOSA ZAMBRANO**, la respuesta de la petición que le radicó acreditando su notificación a la dirección que aparece reportada en la petición y contestando uno a uno todos los puntos contenidos en el derecho de petición elevado el 19 de septiembre 2022, de manera clara, precisa y congruente.

**TERCERO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito y eficaz de la presente decisión, en los términos previstos por el art. 30 del Decreto 2591/91, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los 3 días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con el mismo.

**CUARTO:** Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**  
**Viviana Licet Quiroga Gutierrez**  
**Juez Municipal**  
**Juzgado Pequeñas Causas**  
**Laborales 11**  
**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: **158f2fdb86a3275a9b5e314e51e129aaa05ca21cfe06c9f0b6fb331abc985e12**

Documento generado en 11/10/2022 11:41:25 AM

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