

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2024-10067-00

ACCIONANTE: ESTEFANY FRANCO CALDERÓN

ACCIONADAS: NU COLOMBIA S.A.

BANCO FALABELLA S.A.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

VINCULADA: MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY

SENTENCIA

En Bogotá D.C., el primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN**, quien solicita el amparo a los derechos fundamentales de petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia, presuntamente vulnerados por **NU COLOMBIA S.A.**, **BANCO FALABELLA S.A.** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**.

RESEÑA FÁCTICA

Afirma la accionante que, en búsqueda de una normalización de sus relaciones crediticias radicó solicitud de insolvencia de persona natural no comerciante ante el Centro de Conciliación Abraham Lincoln.

Que, el 11 de septiembre de 2023 se admitió la solicitud y, se notificó a los acreedores **NU COLOMBIA S.A.**, **BANCO FALABELLA S.A.** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**, no obstante, asevera que no se pronunciaron ni asistieron a las audiencias.

Que, el 23 de enero de 2024 presentó ante el Centro de Conciliación Abraham Lincoln un acuerdo de pago, al tenor de lo normado en el numeral 10º del artículo 553 del C.G.P.

Que, el 19 de febrero de 2024 elevó una petición ante cada uno de los acreedores **NU COLOMBIA S.A.**, **BANCO FALABELLA S.A.** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** solicitando *“LAS INSTRUCCIONES de pago necesarias para iniciar el cumplimiento de mi acuerdo de pago”*.

Que, a la fecha no ha recibido respuesta por parte de las peticionadas, circunstancia que le ha generado que no pueda cumplir con sus compromisos de pago de manera oportuna.

Por lo anterior, solicita se amparen sus derechos fundamentales y, en consecuencia, se ordene a las accionadas emitir respuesta a su petición del 19 de enero de 2024 y, consigo, remitir las instrucciones de pago del acuerdo celebrado en el proceso de insolvencia de persona natural no comerciante.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

NU COLOMBIA S.A.

La accionada allegó contestación el 20 de marzo de 2024 en la que acepta que conoció de la solicitud de negociación de deudas ante el Centro de Conciliación Fundación Abraham Lincoln, bajo el radicado 2202.

Que **NU COLOMBIA S.A.** no asistió ni participó durante el proceso de negociación de deudas de la accionante.

Que el 19 de febrero de 2024 recibió una petición de la accionante, la cual fue resuelta de manera clara y de fondo el 19 de marzo de 2024, y fue enviada al correo electrónico franco.es1210@gmail.com.

Por lo anterior, solicita se deniegue el amparo.

BANCO FALABELLA S.A.

La accionada allegó contestación el 20 de marzo de 2024 en la que acepta que, en septiembre de 2023 la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** se acogió al proceso de insolvencia económica de persona natural no comerciante, ante el Centro de Conciliación Abraham Lincoln.

Que el **BANCO FALABELLA S.A.** no fue notificado del acta del acuerdo de pago.

Que, el buzón electrónico: servicioalcliente@bancofalabella.com.co, donde la accionante remitió la petición, no corresponde a un correo electrónico destinado para la recepción de quejas, y que los canales de atención al público están publicados en su página web.

Que, en todo caso, el 20 de marzo de 2024 remitió respuesta a la solicitud presentada por la accionante, al correo electrónico franco.es1210@gmail.com.

Por lo anterior, asevera que no ha vulnerado derecho fundamental alguno.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

La accionada fue notificada de la acción de tutela el 18 de marzo de 2024 a las 04:31 p. m., al correo electrónico: notificacionesjudiciales@telefonica.com registrado en su Certificado de Existencia y Representación Legal¹ y se tuvo constancia de entrega el mismo día a las 04:31 p.m.²; pese a ello, guardó silencio.

MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY S.A.S.

La vinculada allegó contestación el 20 de marzo de 2024 en la que manifiesta que es una sociedad diferente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**, razón por la cual no tiene conocimiento de las notificaciones remitidas a esta última.

Que **MOVISTAR MONEY S.A.S.** no tiene, ni tuvo conocimiento de las actuaciones realizadas por la accionante en el marco del proceso de insolvencia de persona natural no comerciante, pues, en ningún momento fue reconocida como acreedora.

Que, el 19 de febrero de 2024 recibió una petición de **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** en el cual solicitaba se informara las instrucciones para dar cumplimiento al acuerdo de pago, la cual fue resuelta el 20 de marzo de 2024.

Por lo anterior, solicita se deniegue la acción de tutela, por carencia actual del objeto por hecho superado.

FALABELLA.COM S.A.S.

¹ Archivo pdf 05RuesColombiaTelecomunicacion

² Pág. 6 del archivo pdf 08ConstanciaNotificacionAuto

La sociedad allegó contestación el 19 de marzo de 2024 en la que explica que, tiene como objeto la realización de todo tipo de actividades comerciales, por cuenta propia o de terceros, relacionados con el comercio al por menor, a través de internet, servicios en línea, y plataformas tecnológicas.

Que no cumple funciones de entidad bancaria o financiera y tampoco realiza reportes ante las centrales de crédito o riesgo, de manera que, los documentos a notificar deberían ser enviados a las direcciones autorizadas por el **BANCO FALABELLA S.A.**

Por lo anterior, solicita su desvinculación.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

¿NU COLOMBIA S.A., BANCO FALABELLA S.A., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y/o MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY vulneraron los derechos fundamentales de petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia de la señora ESTEFANY FRANCO CALDERÓN al no haber dado respuesta a sus peticiones del 19 de febrero de 2024?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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 éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del*

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas³.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación⁴:

“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.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

³ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

⁴ Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa⁵.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte, la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

⁵ Sentencia T-146 de 2012.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*⁶. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de

⁶Sentencia T-970 de 2014.

supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁷.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*⁸. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado⁹. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁰.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

⁷ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

⁸ Sentencia T-168 de 2008.

⁹ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

¹⁰ Sentencia T-070 de 2018.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes¹¹. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado¹²”¹³.*

CASO CONCRETO

La señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** interpone acción de tutela en contra de **NU COLOMBIA S.A., BANCO FALABELLA S.A. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.**, por considerar que han vulnerado sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia, al abstenerse de emitir respuesta a sus peticiones del 19 de febrero de 2024 y, consigo, no informar las instrucciones para el cumplimiento del acuerdo de pago celebrado ante el Centro de Conciliación Abraham Lincoln.

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que, la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** elevó una petición ante las accionadas en donde solicitó lo siguiente:

“Conforme acta de acuerdo de pago suscrita el 23 de enero de 2024 me permito solicitar se me indique cuáles son las instrucciones para efectuar el pago correspondiente a la obligación pendiente según documento que se anexa. (...) Quedo atenta a sus indicaciones.”

La anterior petición fue elevada el 19 de febrero de 2024 ante cada una de las accionadas a los siguientes correos electrónicos:

servicioalclientebancofalabellacolombia@bancofalabella.com.co¹⁴ el cual, por su dominio *“bancofalabella.com.co”*, al parecer pertenece al **BANCO FALABELLA S.A.**

servicioalcliente@movistarmoney.co¹⁵ el cual pertenece a **MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY**, según se puede ver en su página web¹⁶.

¹¹ Sentencia T-890 de 2013.

¹² Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹³ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁴ Página 26 del archivo pdf 01AccionTutela

¹⁵ Pág. 27 *ibidem*.

¹⁶ <https://www.movistarmoney.co/>

ayuda@nu.com.co¹⁷ el cual pertenece a **NU COLOMBIA S.A.**, según se puede corroborar en su página web¹⁸.

Las accionadas **BANCO FALABELLA S.A.** y **NU COLOMBIA S.A.** y la vinculada **MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY**, en sus contestaciones afirmaron haber dado respuesta a la petición de la accionante.

Así las cosas, el Despacho procederá a establecer si las respuestas brindadas por cada una de las encartadas cumplen con los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

*(i) Frente a la respuesta emitida por el **BANCO FALABELLA S.A.***

La accionada dio respuesta a la accionante en los siguientes términos:

“Teniendo en cuenta los comentarios presentados en tu solicitud y previas validaciones a nuestro sistema de información, nos permitidos (sic) confirmar que los pagos a tus productos financieros los puedes realizar a las siguientes referencias de pago:

De acuerdo con el documento aportado, se estableció que respecto la acreencia adquirida con Banco Falabella tú cancelarás una suma de \$5.440.993,00 correspondiente al saldo capital en 60 cuotas.

Consecuente con lo informado en el numeral anterior los pagos se deben realizar al Crédito de consumo con número de contrato 201705278315, con cuotas mensuales de \$96.461,82. Ten en cuenta que tus pagos los puedes realizar por el portal PSE ingresando a la página web del Banco Falabella, y Oficinas Banco Falabella a nivel nacional. [...]”¹⁹

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que fue enviada el 20 de marzo de 2024 al correo electrónico franco.es1210@gmail.com²⁰, el cual coincide con el correo electrónico desde el cual la actora remitió la petición y con el informado en el Acuerdo de Pago 2202²¹.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

¹⁷ Página 28 del archivo pdf 01AccionTutela

¹⁸ <https://nu.com.co/>

¹⁹ Página 11 del archivo pdf 10ContestacionBancoFalabella

²⁰ Página 12 *ibidem*.

²¹ Página 25 del archivo pdf 01AccionTutela

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, el Despacho considera que la respuesta lo cumple, pues la accionada informó las instrucciones para que la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** efectúe el pago de la obligación pendiente con el **BANCO FALABELLA S.A.**

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

*(ii) Frente a la respuesta emitida por **NU COLOMBIA S.A.***

La accionada, mediante comunicación del 19 de marzo de 2024, dio respuesta a la accionante, informándole lo siguiente:

“En atención a tu solicitud para conocer los medios y alternativas de pago, para cumplir con el acuerdo aprobatorio, gestionado en el proceso de insolvencias, te comentamos lo siguiente:

Te informamos que identificamos con claridad tu proceso de insolvencia y lamentamos la demora en generarte una respuesta frente a tu estado de cuenta, a continuación nos gustaría compartir ciertos escenarios que queremos actualizarte:

I. La deuda negociada en el acuerdo de pago aprobado, era por un valor total de \$6.065.316,00 COP que se había definido que se pagaría en 60 cuotas mensuales.

II. Debido a la demora en ajustar tu estado de cuenta con base el acuerdo de pago, se procederá a realizar un ajuste a favor en tu cuenta, con el fin de condonar 2 de las cuotas pactadas del acuerdo en cuestión.

III. Adicionalmente, el 11 (once) de abril del presente año, verás de manifiesto un reajuste a 58 cuotas de tu deuda total por un valor de \$100.864,95, el cual podrás observar desde tu aplicación (2 cuotas menos que condonamos con el ajuste anteriormente mencionado).

IV. Por último, te invitamos a realizar los pagos de tu cuenta, con base al acuerdo de pago aprobado en tu proceso de insolvencia, ya que esto te permitirá mantener un buen puntaje crediticio.

Habiendo respondido en profundidad tu solicitud, te recordamos que estamos para ayudarte con lo que necesites.”²².

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que fue remitida el 19 de marzo de 2024 al correo electrónico franco.es1210@gmail.com²³, el cual coincide con el que empleó la accionante para enviar la petición, y con el informado en el Acuerdo de Pago 2202²⁴.

²² Página 13 del archivo pdf 12ContestacionNUColombia

²³ Página 14 *ibidem*.

²⁴ Página 25 del archivo pdf 01AccionTutela

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, el Despacho considera que la respuesta lo cumple, pues, **NU COLOMBIA S.A.** además de haber informado a la accionante el estado de cuenta de la obligación, también la instruyó para que se dirigiera a la aplicación digital en donde puede verificar las cuotas adeudadas y el valor de cada una.

Por lo tanto, en tratándose la accionada de una plataforma de servicio financiero digital, todas las transacciones que efectúen sus usuarios, bien sea la adquisición de créditos como sus pagos, se realizan a través de su aplicación, de forma que es en esta *App* en donde se encuentran las instrucciones correspondientes para el pago de los créditos adquiridos por la accionante y, por consiguiente, para el cumplimiento del acuerdo de pago.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

(iii) *Frente a la respuesta emitida por **MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. - MOVISTAR MONEY***

Respecto de esta sociedad es preciso aclarar que, si bien no figura como acreedora dentro del Acuerdo de Pago No. 2202 adelantado ante el Centro de Conciliación Abraham Lincoln, lo cierto es que, en las pruebas documentales de la acción de tutela se evidencia una petición dirigida al correo electrónico: servicioalcliente@movistarmoney.co, el cual, como ya se indicó, pertenece a **MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. - MOVISTAR MONEY**. Por lo tanto, como la accionante promueve la acción de tutela para el amparo del derecho fundamental de petición, resultó prudente la vinculación de esta sociedad.

La vinculada allegó una comunicación del 20 de marzo de 2024, en la cual respondió a la accionante lo siguiente:

“MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. -en adelante MOVISTAR MONEY- se encuentra en total compromiso de brindar respuesta a las solicitudes realizadas por quienes sustenten derechos e intereses legítimos; en consecuencia, procedemos a dar respuesta a la petición presentada, en los siguientes términos:

MOVISTAR MONEY se permite informarle que el caso identificado con ID. 456607006, a nombre de **ESTEFANY FRANCO CALDERON**, a la fecha se encuentra activo con una deuda correspondiente a \$13.684.879, la cual se encuentra en mora de pago desde el 22 de abril de 2023. Respecto a la petición presentada el pasado 19 de febrero de 2019, **MOVISTAR MONEY** no se encuentra facultado para dar respuesta a su petición, en la medida en la que el Acta de Negociación con Rad. 2202 no reconoce dentro de los acreedores a **MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S**, la cuál es una es una sociedad identificada con Nit. 901445795-5, también conocida con la sigla Movistar Money S.A.S., la cual, tiene como actividad económica la financiación de créditos para la adquisición de equipo / terminales móviles, sino que, una vez analizado el documento se identifica que la sociedad reconocida dentro de los acreedores es: Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (**MOVISTAR**), sociedad diferente a **MOVISTAR MONEY**.

Por lo anterior, **MOVISTAR MONEY** se permite informarle que no es posible brindar la información relacionada con las instrucciones de pago para el cumplimiento del Acuerdo de Pagos, en la medida que a la fecha no hemos sido notificados ni reconocidos dentro del proceso Insolvencia de Persona Natural No Comerciante con Rad. 2202. En consecuencia, el Acuerdo de Pagos acordado en la audiencia del 23 de enero de 2024, no resulta aplicable ni oponible a **MOVISTAR MONEY**, ya que no se encuentra como parte activa de dicho proceso.

En este sentido, agradecemos se realice la modificación del Acuerdo de Pagos, en virtud del artículo 557 del Código General del Proceso de tal forma que se realice el correcto reconocimiento de la deuda activa con **MOVISTAR MONEY**, o en su defecto la invitamos a ponerse al día en los pagos pendientes con el fin de dar cumplimiento a la obligación adquirida. [...]”²⁵

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que fue remitida el 20 de marzo de 2024 al correo electrónico franco.es1210@gmail.com²⁶, el cual coincide con el usado por la accionante para enviar la petición, y con el informado en el Acuerdo de Pago 2202 para que las accionadas remitieran las instrucciones de pago²⁷.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, el Despacho considera que la respuesta lo cumple, pues, la vinculada manifestó las razones por las cuales no le era posible brindar la información relacionada con las instrucciones de pago para el cumplimiento del Acuerdo de Pago No. 2202.

²⁵ Página 8 del archivo pdf 11ContestacionMovistarMoney

²⁶ Página 9 *ibidem*.

²⁷ Página 25 del archivo pdf 01AccionTutela

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo²⁸.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

*(iv) Frente a la petición que la accionante dice haber elevado ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**.*

Afirma la accionante que, dentro de las acreedoras a las que solicitó instrucciones para efectuar el pago de las obligaciones pendientes según el acuerdo de pago celebrado en el Centro de Conciliación Abraham Lincoln, está **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**.

Pese a que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** fue debidamente notificada de la acción de tutela, guardó silencio, de manera que es dable presumir ciertos los hechos, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

No obstante, no reposa en el plenario prueba alguna, si quiera sumaria, que acredite que la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** haya radicado ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** un derecho de petición el 19 de febrero de 2024.

De conformidad con lo anterior, y atendiendo a la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, cuando se persigue el amparo del derecho fundamental de petición, corresponde a la parte actora acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para encontrar configurada la vulneración: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la persona natural o jurídica a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya brindado.

²⁸ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Así las cosas, como quiera que en las pruebas no se observa el documento contentivo de la petición que la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** dice haber formulado ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** el 19 de febrero de 2024, se concluye que, en el presente asunto no se encuentran acreditados los dos extremos fácticos necesarios para configurar la violación al derecho fundamental de petición y, por lo tanto, se **negará** el amparo.

*(v) Frente a la notificación de **FALABELLA.COM S.A.S.***

Es menester aclarar que, al momento de enviar la notificación del Auto del 18 de marzo de 2024, por medio del cual se avocó el conocimiento de la acción de tutela, se incluyó el correo electrónico: notificaciones.judiciales@falabella.com perteneciente a **FALABELLA.COM S.A.S.**

Sin embargo, teniendo en cuenta que en la providencia no se vinculó formalmente a **FALABELLA.COM S.A.S.**, y en virtud de que no corresponde a una de las personas jurídicas enunciadas por la accionante en su escrito tutelar, resulta procedente ordenar su desvinculación.

Finalmente, el Despacho no desconoce que, además del derecho fundamental de petición, la accionante también invocó la protección a sus derechos fundamentales al debido proceso y al acceso a la administración de justicia.

No obstante, no refiere las circunstancias de tiempo, modo y lugar por las cuales se ven conculcados tales derechos; de la narración fáctica señalada en la acción de tutela, el único actuar transgresor de las accionadas es consecuencial a la falta de respuesta de sus peticiones, pues, afirma la accionante que *“su falta de respuesta puede perjudicarme gravemente, pues al yo no poder hacer el pago de las cuotas en las fechas acordadas puede ocasionar un incumplimiento del acuerdo, lo cual puede acarrear consecuencias adicionales como la aplicación de intereses moratorios, evento que sería injusto, teniendo en cuenta que los pagos NO los he podido realizar por culpa de estos acreedores”*.

Aunado a ello, no puede la actora desconocer que, en todo caso, no invocó ninguna pretensión concreta encaminada a hacer cesar la vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia. Por consiguiente, no advierte este Despacho que las accionadas hubiesen desplegado alguna conducta por acción u omisión que transgreda, vulnere o amenace los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia de la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN**, por lo tanto, no queda camino distinto que la de **negar** su amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: DECLARAR la carencia actual del objeto por **HECHO SUPERADO** respecto del derecho fundamental de petición invocado por la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** en contra de **BANCO FALABELLA S.A., NU COLOMBIA S.A. y MOVISTAR CONSUMER FINANCE COLOMBIA S.A.S. – MOVISTAR MONEY**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN** en contra de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.**, por las razones expuestas en esta providencia.

TERCERO: NEGAR el amparo de los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, invocados por la señora **ESTEFANY FRANCO CALDERÓN**, por las razones expuestas en esta providencia.

CUARTO: DESVINCULAR a **FALABELLA.COM S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

QUINTO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

SEXTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ