



Bogotá, D. C., diecisiete (17) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00184-00
Accionante:	María Ana Victoria Velásquez Gallo
Accionado:	Lebon Group
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por María Ana Victoria Velásquez Gallo contra de Lebon Group.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales basándose en los siguientes hechos:

- El 22 de febrero de 2023 radicó petición ante la entidad accionada.
- El 24 de febrero de 2023 la accionada remitió repuesta a la accionante. Sin embargo, en dicha contestación no se ofrece una respuesta de fondo a lo solicitado.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, se ordene a la accionada responder la petición de forma clara precisa y congruente.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 3 de marzo de 2023, disponiendo notificar a la accionada LEBON GROUP. Se dispuso la vinculación de oficio de ÁGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS S.A.S., con el objeto de que se pronunciaran sobre los hechos descritos en la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada reposa en el expediente digital. De otra parte, se hace necesario advertir que p ee haber notificado en debida forma del auto admisorio, la entidad vinculada Ágora Abogados Especializados S.A.S., guardo silencio.



V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia en la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el derecho de petición de María Ana Victoria Velásquez Gallo por parte de la accionada toda vez que, la repuesta otorgada no responde de fondo la petición formulada por la accionante?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de María Ana Victoria Velásquez Gallo por parte de la accionada toda vez que, la repuesta otorgada no responde de fondo la petición formulada por la accionante.

3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición la Corte Constitucional se ha pronunciado así:

- “(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) 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;*
- (ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*
- (xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”¹.*

Así mismo, la Corte ha señalado que:

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



“el ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada. Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley, es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase”².

4. Caso concreto

María Ana Victoria Velásquez Gallo interpuso petición ante Lebon Group el 22 de febrero de 2023, en el cual solicitó:

“1) soporte de comunicación a Agora Abogados, donde evidencie que me excluye de la lista de cobros, y Agora no me siga HOSTIGANDO haciendo cobros que yo no debo asumir gracias a la irresponsabilidad de Lebon en la verificación de identidad, ya que esta empresa abusivamente otorga créditos a cualquier persona que se presente con documentos adulterados y, con esta negligencia afecta la tranquilidad de cualquier ciudadano como es mi caso.

Adicionalmente el representante legal de Lebon informó al juez de tutela que ‘... la accionante se incorporó a la Compañía en el año 2022 en calidad de titular por medio de un contrato de compra para la reventa, por ende, deudora de INSCRA SAS (Lebon)’

*2) La cedula presentada por la persona a la que le otorgaron el crédito.
3) El resultado de verificación de identidad realizado con registraduría*

4) Informe si hay o no coincidencia entre el documento adulterado con el que otorgaron el crédito y la verdadera cédula que reposa en registraduría

4) Los registros fotográficos o de videos de la persona a la que le otorgaron el crédito.

5) La firma del contrato objeto de fraude o suplantación

6) La evidencia de que esa es mi firma

7) Por último, aclare porque el representante legal no dio la información real al juez de tutela, y mintió informando que no existe ninguna acción de cobro en mi contra.

8) informen la fecha en que van a dejar de incomodar gracias a las negligencias de sus procesos

9) Presenten una excusa formal por la incomodidad que me están causando

10) informen qué medidas han tomado para no seguir incomodando a otros ciudadanos con el proceso negligente de verificación de identidad con el que otorgan créditos con documentos adulterados a cualquier persona que se presente ante ustedes”.

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



Frente a esta petición, Zuleima Montoya actuando en representación de la sociedad aquí accionada, el día 24 de febrero de 2023 remitió repuesta a la accionante en los siguientes términos:

“Ofrecemos disculpas por la gestión de cobranza, debido a un error humano se enviaron sus datos a la agencia.

Procedemos de manera inmediata a notificar a la agencia de cobranza el error presentado para su mayor claridad y tranquilidad sobre el caso.

En cuanto a lo demás expuesto, es importante resaltar señora que la compañía ya se ha pronunciado en varias ocasiones sobre los mismos hechos, por lo tanto, debe entenderse como hecho resuelto”.

La accionante manifiesta en su escrito de tutela que conoce el contenido de la respuesta otorgada el 24 de febrero de 2023. Sin embargo, advierte que dicha contestación no resuelve de fondo su solicitud.

Al contrastar la respuesta con las solicitudes elevadas, este juzgado advierte que no hubo una respuesta congruente con lo solicitado. En efecto, no hubo un pronunciamiento sobre los documentos requeridos por la peticionaria. No se indicó si se accedía o no la entrega de documentos (solicitudes 2, 4, 5 y 6). Tampoco hizo un pronunciamiento expreso sobre las medidas que ha tomado la accionada para finalizar con las gestiones de cobro (solicitud 10). Tampoco hubo respuesta expresa a las solicitudes 3,4,6,7,8 y 9. De la lectura de la respuesta allegada por la entidad accionada se evidencia que solo se limitó ofrecer excusas por la gestión de cobranza e informó que *“debido a un error humano se enviaron los datos a la agencia”* y que *“[p]rocedemos de manera inmediata a notificar a la agencia de cobranza el error presentado para su mayor claridad y tranquilidad sobre el caso”*. Sin embargo, no le entregó a la peticionaria copia de los documentos que acrediten esa gestión que es precisamente una de sus solicitudes (solicitud 1). Por último, la accionada refiere que se trata de un *“hecho resuelto”*, sin indicar a la peticionaria las razones de tal conclusión. Es decir, no indica las razones por las cuales esta petición es igual a las presentadas en anteriores oportunidades y que, en consecuencia, se remiten a anteriores respuestas.

En definitiva, al comparar la petición con la respuesta ofrecida por la accionada se advierte que no resuelve de fondo los requerimientos realizados por la peticionaria. Así las cosas, lo que corresponde es amparar el derecho fundamental que le asiste a María Ana Victoria Velásquez Gallo para que en el término legal de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia Lebon Group brinde una respuesta de fondo a la petición presentada por la accionante el 22 de febrero de 2023. Cabe aclarar que la respuesta que debe otorgarse no implica aceptación de lo solicitado. Sin embargo, debe ser resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

FALLA

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a favor de MARÍA ANA VICTORIA VELÁSQUEZ GALLO, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **LEBON GROUP**, que, en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, otorgue RESPUESTA CLARA, PRECISA Y CONGRUENTE a la petición radicada el 22 de febrero de 2023. En el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta a la peticionaria al correo electrónico señalado en la petición y en el escrito de tutela, esto es: mavelasquezg1@gmail.com. Así mismo, LEBON GROUP deberá acreditar el cumplimiento de la orden judicial ante este juzgado.

TERCERO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme con el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional -excluida de revisión-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
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: **67e1726198a365d2b7bf8ae2f8d781f20cc4f2d2a1956e92e733169be07b345e**

Documento generado en 17/03/2023 10:42:15 AM

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

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.