



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Bogotá, D. C., veintiocho (28) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-00159-00
Accionante:	YERSON LEONARDO PRADO BAYONA
Accionado:	COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por YERSON LEONARDO PRADO BAYONA en contra de LA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

I. ANTECEDENTES

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

- El 11 de febrero de 2024 presentó derecho de petición ante la accionada.
- La accionada no ha contestado de fondo el derecho de petición.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce el promotor de la acción constitucional, que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita se tutele el mismo y se ordene a la accionada a responder de fondo el derecho de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 20 de febrero de 2024, disponiendo notificar a la accionada COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A. y vinculando de oficio a (1) SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (2) CIFÍN TRANSUNION (3) DATACRÉDITO EXPERIAN (4) PROCRÉDITO (5) COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. con el objeto que



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

dichas dependencias se manifestarán sobre cada uno de los hechos descritos en la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por las entidades que respondieron la acción de tutela reposan en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

2.1 Corresponde al Despacho determinar si: ¿se configura una carencia de objeto en la presente acción de tutela, frente a lo solicitado en la acción de tutela?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se configuró una carencia de objeto por hecho superado, toda vez que dentro del trámite constitucional la accionada acreditó que respondió de fondo el derecho de petición; como pasará a explicarse.

3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición la Corte Constitucional ha definido los rasgos distintivos del derecho de petición 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;*

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



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

- (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*

En relación al hecho superado, la Corte Constitucional ha establecido lo siguiente:

“Esta corporación ha considerado que si durante el trámite de una acción de tutela sobrevienen hechos que hagan cesar la vulneración de los derechos fundamentales, de manera que la protección por parte del juez constitucional se torne ineficaz, en cuanto ya no subsista el acaecer conculcador del derecho fundamental, se configura un hecho superado.

Teniendo en cuenta que la finalidad de la acción de tutela es la protección de los derechos fundamentales de las personas que acuden a ella como remedio a la violación de éstos, su objetivo se extingue cuando “la vulneración o amenaza cesa, porque ha ocurrido el evento que configura tanto la reparación del derecho, como la solicitud al juez de amparo. Es decir, aquella acción por parte del demandado, que se pretendía lograr

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

mediante la orden del juez de tutela, ha acaecido antes de la mencionada orden”.

Al respecto la sentencia T-308 de abril 11 de 2003, M. P. Rodrigo Escobar Gil indicó:

“... cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto... la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”²

4. Caso Concreto

YERSON LEONARDO PRADA BAYONA promovió acción de tutela para que se proteja su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada a responder de fondo el derecho de petición radicado el 11 de febrero de 2024.

La accionada contestó la tutela en el consecutivo N°023, manifestando: *“mi representada ha brindado múltiples respuestas a las peticiones formuladas por el accionante; sin embargo, TUYA S.A ha generado una nueva respuesta para la solicitud objeto de esta acción constitucional, pronunciándose sobre cada uno de los pedimentos elevados. Esta respuesta fue enviada al correo ylpb16@hotmail.com tal y como se evidencia a continuación:*



² Corte Constitucional. Sentencia T-140 de 2010. M. P. Mauricio González Cuervo. 24 de febrero de 2010.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

A continuación, el despacho procederá a contrastar lo solicitado en el derecho de petición con la respuesta emitida por la accionada en fecha 21 de febrero de 2024, notificada en esa misma fecha al accionante al correo indicado en el derecho de petición y en la acción de tutela: ylpb16@hotmail.com

Derecho de petición	Respuesta del 21 de febrero de 2024:
1. El contrato suscrito para la tarjeta de crédito “Tarjeta Alkosto Mastercard” terminada en 5383, con mi nombre y cédula.	<u>Punto 1.</u> Anexo al comunicado encontrarás la solicitud de crédito y pagaré de la obligación que nos ocupa, así las cosas, los documentos adjuntos acreditan el contrato suscrito entre las partes.(Anexo 1-2) La respuesta es clara, concreta y de fondo. En el correo electrónico le remitieron el documento solicitado.
2. Grabación de la llamada telefónica sostenida por el suscrito con la Compañía Tuya S.A. el 05 de diciembre de 2023 a las 08:00 am 3. Grabación de la llamada telefónica sostenida por desconocidos suplantando mi identidad el 24 de agosto de 2023, en la que se modificaron mis datos personales.	<u>Punto 2 y 3.</u> En estos puntos, es importante hacer especial énfasis que por seguridad de la información y confidencialidad de nuestra compañía el audio por usted solicitado no puede ser compartido. Sin embargo, puede indicarnos en cual centro de atención desea realizar la escucha de las llamadas, a través de nuestra línea de atención o nuestro chat. Los números de nuestra línea de atención los encuentras al pie de la firma y los horarios de atención son: lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, domingos y festivos no laboran. Para ingresar puede hacerlo a través del enlace www.tuya.com.co opción Chatéanos. El chat se encuentra habilitado de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., domingos y festivos no presta servicio. La respuesta es clara, concreta y de fondo.
4. Los datos que fueron actualizados el 24 de agosto de 2023 por llamada telefónica	<u>Punto 4:</u> Es posible evidenciar que el 24/08/2023 se realizó actualización de datos por medio de nuestra línea de atención, en donde se realizó modificación del número celular y el correo electrónico, así las cosas, los datos registrados este día fueron 3204774047 y yersonprado32@gmail.com Es importante aclarar que, este proceso se llevó a cabo cumpliendo con las validaciones pertinentes estipuladas por la compañía, así las cosas, para que la actualización de datos realizada por este medio fuera exitosa, debió ingresar debidamente autenticado, es decir, con la clave asignada y por tanto de conocimiento exclusivo de su parte, además,



Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

	se le envió un código OTP (clave temporal) al celular finalizado en 7953, previamente registrados en el sistema, en este sentido, una vez el código es confirmado, se valida la identidad y se procede con la actualización solicitada. La respuesta es clara, concreta y de fondo.
5. La ubicación de la dirección IP de la que fueron realizadas las compras virtuales el 24 de agosto de 2023 con mi tarjeta de crédito	<u>Punto 5:</u> Cabe mencionar que nuestra Compañía no cuenta con la información concerniente a la dirección IP toda vez que la misma es de la órbita de conocimiento del comercio en donde fue realizada las transacciones objeto de reclamo. La respuesta es clara, concreta y de fondo.
6. Los productos adquiridos en las transacciones realizadas el 24 de agosto de 2023	<u>Punto 6:</u> Por lo anterior, le aclaramos que Tuya; es el emisor de la Tarjeta de crédito Alkosto Mastercard; es decir que, solo somos un medio de pago para la financiación de productos y/o servicios ofrecidos por los diferentes comercios y solo se procede a aplicar en la obligación de nuestros tarjetahabientes aquellas transacciones que son reportadas por los establecimientos a través de Redeban una vez se hace efectiva la compra y/o avance. No obstante, lo anterior, usted tiene la posibilidad de presentar su solicitud directamente al comercio, es decir, ÉXITO.COM, con el objetivo de validar los productos adquiridos, así como la trazabilidad de entrega de los mismos. La respuesta es clara, concreta y de fondo.

Entonces, se concluye, que en el presente caso se configura carencia de objeto de la acción, toda vez que lo perseguido por el accionante mediante la acción incoada, esto es: “responder de fondo el derecho de petición”, ya se llevó a cabo, implicando de tajo que la pretensión no sea necesaria de ser estudiada, ya que el actuar de la entidad encartada la desvaneció, véase al respecto que se efectivamente se realizó lo solicitado dentro del trámite de la acción de tutela. Y así fue acreditado por el extremo accionado.

Finalmente, es importante precisarle al accionante que, tal como lo ha reiterado la jurisprudencia la respuesta al derecho de petición no implica aceptación de lo solicitado. Con todo, también se le pone de presente al accionante que, en relación con los reparos sustanciales que tenga en cuanto a lo respondido por la accionada; dispone de la vía administrativa ante el ente de inspección,



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

vigilancia y control respectivo (Superintendencia de Industria y Comercio SIC) y/o ante la Jurisdicción Ordinaria.

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

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, dentro de la presente acción de tutela instaurada por **YERSON LEONARDO PRADO BAYONA** contra **LA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** de conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

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

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: 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,



HANS KEVORK MATAALLANA VARGAS
Juez



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca