



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co
Bogotá D. C., treinta de mayo de dos mil veintitrés (2023).

SENTENCIA.

REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 11 0014003005-2023-00466-00

ACCIONANTE: ANDRES FELIPE OSORIO PINZON

ACCIONADA: COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez motivado en legal forma el trámite adecuado.

ANTECEDENTES:

El señor ANDRES FELIPE OSORIO PINZON, actuando a nombre propio promovió la presente acción de tutela contra la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A, fundamentada en que el día 3 y 27 de marzo del 2023, dirigió 2 derechos de petición identificados con los casos CAS-5770531-C4Z1K3 al accionado, solicitando se que se “inicie la disputa por servicio no prestado”, con ocasión aun fraude en la tarjeta de crédito N° 7901; señala que el día 27 de marzo la accionada dio respuesta al derecho de petición primeramente presentado, sin embargo, no dio una respuesta de manera clara, precisa, completa y congruente frente a los hechos y pretensiones objeto de la petición. A la fecha, no ha recibido otra respuesta a la última petición radicada.

Solicita por este mecanismo constitucional, que la accionada en el término legal le dé respuesta a la petición presentada.

DERECHO FUNDAMENTAL VIOLADO:

El derecho de Petición de que trata el art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

ACTUACION PROCESAL:

Repartida la solicitud a este Juzgado, por auto del Dieciséis de mayo del año en curso, se admitió la tutela y se ordenó oficiar a la accionada para que se pronunciara en los términos a que se contrae dicho proveído.

Para lo que aquí nos interesa, informa el accionado que los derechos de petición se contestaron al accionante el día 18 de mayo del año que avanza mediante el correo electrónico andres_osorio2@hotmail.com.

Para resolver, se

CONSIDERA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, -organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido. Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)

El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.
(...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.
(...)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Caso Concreto

De lo observado en el escrito de tutela, se encuentra que la razón que motivó su presentación lo es el ordenar a la accionada, que en un tiempo corto y perentorio proceda a resolver el derecho los derechos de petición presentados los días 3 y 27 de marzo del 2023, identificados con los casos CAS-5770531-C4Z1K3 al accionado, solicitando se que se “*inicie la disputa por servicio no prestado*”, con ocasión aun fraude en la tarjeta de crédito N° 7901.

Al respecto la accionada manifiesta en escrito de contestación¹ que las peticiones ya fueron respondidas el día 18 de mayo del año que avanza mediante el correo electrónico andres_osorio2@hotmail.com dirección electrónica aportado por el actor.

En revisión de dicha respuesta, observa el Despacho que la petición emitida por la accionada, se respondió de manera clara y de fondo acorde con lo solicitado, como se indica:

“(…)En primer lugar, debemos aclarar que, el requerimiento con fecha del 03 de marzo de 2023 fue recibido por la Compañía el día 07 de marzo de 2023 por medio del Defensor del Consumidor, la respuesta para dicho requerimiento fue enviada al correo electrónico andres_osorio2@hotmail.com desde el día 26 de marzo de 2023.

Por otro lado, con su Tarjeta Viva MasterCard se encuentran aplicadas las siguientes transacciones:

Valor	Fecha	Código de aprobación	Establecimiento
\$ 306.215,00	8/02/2023	X09539	VIVA AIR RIONEGRO ANT
\$ 622.604,00	22/12/2022	X02522	VIVA AIR RIONEGRO ANT
\$ 402.799,78	29/11/2022	X01180	VIVAAIR0000000KCW14Q LIMA PER
\$ 3.162.680,00	26/05/2022	X03802	VIVA AIR RIONEGRO ANT
\$ 6.255.120,00	26/05/2022	X05482	VIVA AIR RIONEGRO ANT

Es importante aclarar que, la Compañía de Financiamiento TUYA S.A es la entidad emisora de la Tarjeta MasterCard; la cual funge como 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 una vez se hace efectiva la compra.

Así las cosas, le informamos que las reclamaciones o este tipo de solicitudes sobre tiquetes aéreos y/o servicios ofrecidos por la aerolínea Viva Air, debe comunicarlas directamente a través de los canales de atención de esta, teniendo en cuenta que es

¹ Fl. 8 al 16

Viva la prestadora del servicio de transporte aéreo (...)”².

Así las cosas, es necesario colegir, que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción, puesto que las circunstancias que originaron la transgresión al derecho fundamental aludido ya desapareció.

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018, señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.

En el asunto bajo examen, dichos requisitos se cumplen, pues el Despacho pudo constatar que durante el trámite de la acción de tutela cesó la conducta que dio origen al presente amparo constitucional, si se considera que la accionada durante el trámite constitucional respondió la petición elevada por el accionante.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por la empresa ANDRES FELIPE OSORIO PINZON, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte

² Fl.11

Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Nel Cardona Martínez', with a long horizontal stroke extending to the right.

**JOSÉ NEL CARDONA MARTÍNEZ
JUEZ**

G.C.B.