



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., diecinueve (19) de diciembre de dos mil veintitrés (2023)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-01958-00
ACCIONANTE: MARTINIANO LASERNA GIRALDO.
ACCIONADO: COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

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

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que el señor **MARTINIANO LASERNA GIRALDO** identificado con cédula de ciudadanía No. 93.290.017, presentó derecho de petición vía email el día 14 de noviembre del año 2023, ante **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, al correo notificacionesjudiciales@tuya.com.co, para tratar temas relacionados con el retiro de cobros realizados con su tarjeta de crédito, mismos que aseguró fueron producto de fraude. No obstante, señala que pese de transcurrir el termino de ley, no se ha brindado respuesta.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, dar respuesta clara y de fondo al derecho de petición radicado el 14 de noviembre del año 2023.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 11 de diciembre del año 2023, se ordenó la notificación a la accionada **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, a efectos de que ejerciera su derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó: *"...debemos indicar que mi representada habiendo desplegado las labores de consulta interna, evidencia que hasta la fecha no se ha recibido ninguna reclamación de parte de la cliente. Se realiza la validación si en el buzón del correo defensordelconsumidor@tuya.com.co registra algún requerimiento (...) Ahora bien, el cliente presenta reclamo por presunto fraude en utilización, pues afirma desconocer unas transacciones, realizadas con su tarjeta de crédito, por lo que, mi representada procedió con la investigación correspondiente y el resultado de esta fue enviado el 12 de diciembre de 2023 al correo linabernaljuridico@gmail.com autorizado por el accionante, en aras de proteger las garantías del consumidor. Por lo anterior, es importante aclarar que Tuya; es el emisor de la Tarjeta de*

¹ Folio 4

crédito Carulla 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. Así las cosas, es pertinente señalar que la Acción de Tutela no es procedente para resolver asuntos netamente contractuales, pues la situación objeto de controversia gira entorno al cumplimiento o incumplimiento de las partes respecto al Acuerdo de Apertura de Crédito suscrito, para lo cual el ordenamiento jurídico contempla otras acciones legales como la que establece la Ley 1480 de 2011 “actual Estatuto del Consumidor”.

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

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.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud radicada el **14 de noviembre año 2023**.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, “...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”².

² Cfr. Sentencia T-372/95

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna 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.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”³.

Por otro lado, el derecho de petición elevado 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”

³ Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

En ese orden de ideas, 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

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **MARTINIANO LASERNA GIRALDO**, presentó derecho de petición vía email el día 14 de noviembre del año 2023, ante **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, al correo notificacionesjudiciales@tuya.comco., para tratar temas relacionados con el retiro de cobros realizados con su tarjeta de crédito, mismos que aseguró fueron producto de fraude. No obstante, aseguró que a pesar de transcurrir el termino de ley, no se ha brindado respuesta.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (art. 13 L. 1755 de 2015).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, arrió los siguientes anexos, entre los cuales reposa i) escrito de fecha 12 de diciembre del año 2023 concernirte a la respuesta del derecho de petición elevado; ii) captura de pantalla de envío electrónico al correo: linabernaljuridico@gmail.com., dirección virtual que corresponde con las informada en el escrito de tutela.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada emitió pronunciamiento sobre la petición elevada el 14 de noviembre del año 2023 mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2023, en donde le informó: “...[e]n atención al derecho de petición generado ante nuestra compañía con base al desconocimiento de compras realizadas con su Tarjeta Carulla MasterCard Gold, nos permitimos manifestar de la manera más respetuosa que al realizar las validaciones correspondientes a las transacciones cuestionadas por usted, fue posible evidenciar que las mismas no son susceptibles de ser reversadas. Es importante mencionar que los datos del producto financiero del cual usted registra como titular son de su conocimiento y custodia exclusiva. Cabe resaltar que para que las transacciones objeto de reclamo se pudieran realizar de forma efectiva y fueran aplicadas en el crédito, era indispensable suministrar los datos de su producto financiero, los cuales son considerados de uso personal e intransferible. En ese sentido, es válido mencionar que, las transacciones objeto de reclamo corresponden a compras de tipo no presencial, toda vez que se surtieron de manera virtual. En este punto, es importante destacar que, para la realización de transacciones de índole virtual con la Tarjeta Carulla MasterCard, nuestra Compañía dispone de un conjunto de

medidas de seguridad que son necesarias para que estas se puedan materializar.”.

Así como le indicó que: “...la Tarjeta de crédito Carulla MasterCard Gold finalizada en 9990 con la cual se realizó las transacciones objeto de reclamo no contaba con ninguna marcación por pérdida o hurto al momento de realizarse las mismas, toda vez que la tarjeta fue bloqueada por usted de manera posterior, anotando además que se realizaron dentro del cupo disponible y fueron notificadas oportunamente al número celular registrado en nuestro sistema ... En este punto es importante mencionar que, el 15 de septiembre de 2023 se realizó actualización de datos por medio de nuestra línea de atención, para lo cual debió comunicarse debidamente autenticado con número de documento y contraseña de uso y conocimiento exclusivo del titular, adicionalmente, se realizó envío de un código de seguridad de 6 dígitos, una vez es confirmado, se procede con la actualización de datos y es notificado al número de celular registrado en nuestro sistema”

Reiterando que: “...[e]n consecuencia, no podemos acceder a su petición de eliminar las compras que manifiesta desconocer y por ello, quedamos atentos al resultado de la investigación que con base en la denuncia formulada por usted adelante la Fiscalía General de la Nación, acatando en su momento el fallo que en tal sentido emita la autoridad competente. Por lo tanto, nos permitimos sugerirle que continúe realizando los pagos en su obligación con el fin de no incurrir en mora y costos adicionales...”.

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante en su petición elevada, en razón a que aborda la petición específica, individualiza las transacciones cuestionadas, para luego precisarle que las mismas no pueden ser reversadas al considerar que las mismas cumplieron las medidas de seguridad necesarias para que las transacciones cursarán exitosas.

De manera que la solicitud fue debidamente abordada por la accionada puesto que le resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, se itera, informándole la razón en la negativa de reversión de las transacciones alegadas y es que, en todo caso, debe memorársele al promotor constitucional que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, 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.”

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que los derechos de petición han sido satisfechos en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado.

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **MARTINIANO LASERNA GIRALDO** identificado con cédula de ciudadanía No. 93.290.017, a su derecho fundamental de petición ante la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple

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: **5d70d9c7aa4758341534f18d4cf74bdceef61c176a2143aa76da2aa96e9336f8**

Documento generado en 19/12/2023 07:10:04 AM

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