



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE  
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**  
[j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D. C., ocho (8) de julio de dos mil veintidós (2022)

**Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2022-00836-00**  
**ACCIONANTE: JOSE BOLNEY GUZMAN MENDOZA.**  
**ACCIONADA: 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 accionante **JOSE BOLNEY GUZMAN MENDOZA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.490.112, elevó derecho de petición ante la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, el 30 de mayo del año 2022, mediante el cual solicitó certificaciones de las transacciones realizadas el 21 de mayo del presente año, reintegro de dinero, abstención en la ejecución de acciones de cobro como reportes ante centrales de riesgo e informar a la autoridad competente, todo en relación con el uso “*fraudulento de la tarjeta de crédito por terceros*” ya que, asegura además que la accionada no le ha otorgado una respuesta suficiente y de fondo a lo petitionado y no procedió conforme el artículo 7 de la ley 2157 de 2021.

### **2.- La petición**

En consecuencia, de lo anterior, solicitó le sean amparados sus derechos fundamentales de petición y habeas data, los cuales afirma están siendo vulnerados por la entidad accionada, así como le sea ordenada a esta última otorgar respuesta clara, precisa y de fondo a los hechos y pretensiones elevados en la petición del 30 de mayo del año 2022, además, ordenarle oficiar a las autoridades competentes de los hechos acaecidos y, abstenerse de realizar cualquier cobro comercial o coercitivo y reporte ante Centrales de Riesgo en razón al amparo establecido en el artículo 7 de la ley 2157 del año 2021.

### **3.- Trámite Procesal**

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 5 de julio de la presente anualidad, se ordenó la notificación a la entidad accionada y vinculadas, a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quienes, dentro del término legal conferido, emitieron pronunciamiento, en donde la primera, el **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, indicó que: “...se pone de manifiesto que mi representada en múltiples ocasiones ha remitido respuesta a las inquietudes del consumidor. Sin embargo, con ocasión del presente trámite se dio atención a cada una de sus inquietudes en respuesta remitida al correo electrónico dispuesto en el acápite de notificaciones (...) En ese

*sentido resulta imperativo tener en cuenta que la corte constitucional en diversos momentos ha sostenido que el núcleo esencial del derecho de petición radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener una pronta resolución, y dicho núcleo esencial no se debe confundir con el contenido de lo que se pide que puede ser favorable o desfavorable a los intereses del peticionario. En este sentido, es importante resaltar que no se ha afectado el núcleo esencial del derecho de petición a pesar del Accionante no estar conforme con la respuesta”.*

Por lo que concluyó: “[p]or lo expuesto anteriormente, es indispensable manifestar nuevamente que, *Compañía de Financiamiento TUYA S.A.* ha dispuesto todos los recursos necesarios para garantizar el derecho de fundamental de petición de la parte accionante, lo cual se puede observar a todas luces en los argumentos esgrimidos en incisos anteriores. Sin embargo, es posible evidenciar que la inconformidad que persiste en la accionante radica en que la respuesta no es favorable a sus intereses, razón por la cual, es competencia de ese Despacho Judicial aclarar que el derecho fundamental tutelado no implica la validación probatoria de los elementos aportados, y mucho menos, la aceptación a todas y cada una de sus pretensiones”.

Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A - DATACRÉDITO**, indicó que, una vez revisada la historia crediticia del actor, expedida el 6 de julio de 2022 registra: “...la parte accionante **NO REGISTRA NINGÚN DATO NEGATIVO** respecto de las obligaciones suscritas con **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA SA (TUYA SA)**, lo que permite verificar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte accionante (...) según lo estipulado en el parágrafo 1° del artículo 5 de la ley 2157 de 2021, **EXPERIAN COLOMBIA S.A** se permite aclarar al despacho que las fuentes de información no podrán basarse exclusivamente en la información negativa que reposa en los bases de datos de las centrales de riesgo para adoptar dichas decisiones, so pena de incurrir en las sanciones previstas por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a la situación descrita anteriormente (...) Se recalca que operadores de información y fuentes, son personas jurídicas diferentes, por tanto, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, no es responsable de las presuntas omisiones imputables a las fuentes en la garantía del derecho fundamental de petición, cuando éste se ha radicado únicamente ante dichas entidades”.

**CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** expuso que: “[e]n la base de datos del operador **CIFIN S.A.S. (TransUnion®)** no tiene registrados reportes negativos del accionante: Una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra **CIFIN S.A.S (TransUnion®)** en calidad de Operador de Información, en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, debemos señalar que en el historial de crédito del accionante **JOSE BOLNEY GUZMÁN MENDOZA** con la cédula de ciudadanía No. 79.490.112, revisado el día 05 de julio de 2022 siendo las 16:28:03, frente a la Fuente de información **COMPAÑÍA FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, **NO** se evidencian datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. (...) El elemento fundamental para alegar la vulneración del derecho de petición por parte de una persona natural o jurídica, es que haya presentado una solicitud y dentro del término legal no le hayan dado respuesta, es decir, que es requisito sine qua non la existencia previa de una petición radicada, y en el presente caso, se puede evidenciar de entrada que la solicitud del accionante se presentó ante un tercero, esto es la Entidad **COMPAÑÍA FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, y por ello **CIFIN S.A.S. (TransUnion®)**, no ha violado derecho alguno, lo que implica que debe ser desvinculada de la presente acción.”

## 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 han vulnerado o no los derechos fundamentales de petición y habeas data de la parte accionante al no dársele respuesta de fondo a su petición y frente a su reporte ante las centrales de riesgo.

### Del hábeas Data

En lo referente al derecho al buen nombre, en relación con el habeas data, tal y como lo dispone la Constitución Nacional en el artículo 15, y como lo ha interpretado la H. Corte Constitucional en sus decisiones, es el que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en Bancos de datos de entidades públicas o privadas.

Así en sentencia de la Honorable Corte Constitucional hace un estudio sobre los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y habeas data, como derechos autónomos, pero que a su vez pueden verse afectados como consecuencia de la vulneración de este último así:

*“(...) En lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos.”*

*“El buen nombre es uno de los bienes jurídicos más importantes que integran el patrimonio moral de una persona. En este orden de ideas, el ámbito de protección de este derecho, en materia de manejo de la información crediticia y financiera, está circunscrito a la veracidad y certeza de la misma, pues la transmisión de información errónea en este campo no solo afecta la buena imagen o fama que un individuo ha construido en sociedad, sino que también genera un impacto negativo en la esfera económica.”*

*“Es claro que si la información respectiva es falsa o errónea, no solamente se afectan los derechos a la honra y al buen nombre de la persona concernida, sino que, precisamente por el efecto multiplicador que tiene el informe negativo en las instituciones receptoras de la información incorporada al banco de datos o archivo, resulta notoriamente perjudicada en su actividad económica y en su situación patrimonial”<sup>1</sup>.*

Además, en aras de resolver si se presentó la vulneración invocada por la tutelante es imperioso observar cual es la normatividad aplicable al caso concreto, esto es, la Ley 1266 de 2008, adviértase que en lo que hace referencia a la protección de datos, la legislación Colombia ha resuelto separar su normatividad de acuerdo a las características de datos que se pretenda resguardar, es por ello, que se hace necesario resaltar que la protección general de datos personales está reglamentada por la Ley estatutaria 1581 de 2012, diferente esto, a la norma en aplicación para la protección de datos financieros, aquellos que se encuentran normados en la Ley 1266 de 2008 cuyo tenor señala en su Art 13 que:

*“Los datos cuyo contenido hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.*

Respecto de lo anterior, la Corte en sentencia T-658 de 2011 estableció *“las siguientes reglas de permanencia de los datos negativos en las centrales de riesgo: (i) la caducidad del dato financiero, en caso de que la mora haya ocurrido en un lapso inferior a dos años, no podrá exceder el duplo de la mora, (ii) si el titular de la obligación cancela las cuotas o el total de la obligación vencida en un lapso que supera los dos años de mora, el término de caducidad será de cuatro años contados a partir de la fecha en que éste cumple con el pago de su obligación y, (iii) tratándose de obligaciones insolutas, el término de caducidad del reporte negativo también será de cuatro años, contado a partir de que la obligación se extinga por cualquier modo”* .

Luego, conforme a lo anterior, resulta claro, que el amparo constitucional derivado del ejercicio del citado derecho, tiene lugar cuando los datos que obran en los bancos de datos y de archivos, no sean consignados en legal forma, o modificados de acuerdo a las circunstancias actuales de la persona sobre quien se circunscriben dentro del término prudencial establecido en la normatividad que rige la materia, luego de haber solicitado de manera directa a la entidad respectiva, su corrección, adición, rectificación o el conocimiento de los datos registrados.

De otra parte, debe tenerse en cuenta que, para que proceda la incorporación de datos negativos en las centrales de riesgo, se deben dar los siguientes requisitos:

*“1.- Que para que la entidad financiera pueda divulgar la información relacionada con la historia crediticia de una persona, debe contar con autorización previa, escrita, clara y expresa del titular del dato. 2.- Que se le informe al titular del dato sobre el reporte de datos negativos a las centrales de información, con el fin*

---

<sup>1</sup> Colombia, Corte Constitucional sentencia T-658/11, Magistrado Ponente: JORGE IGNACIO PRETEL T CHALJUB

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2022-00836-00

*de que este pueda ejercer sus derechos al conocimiento, rectificación y actualización de los datos, antes de que estos sean puestos en conocimiento de terceros. 3.- Que la información reportada sea veraz. 4.- Que se divulguen los datos que resulten útiles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos que se busca obtener con la existencia de las centrales de información crediticia. 5.- Que no se incluyan datos sensibles, esto es, los que atañen a la orientación sexual, filiación política, credo religioso, etc 6. Que se respete el límite de caducidad del dato negativo, en los términos establecidos en la Jurisprudencia Constitucional, antes de que fuera expedida la Ley 1266 de 2008”<sup>2</sup>.*

### **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.”*<sup>3</sup>.

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”*<sup>4</sup>.

<sup>22</sup> Sentencia T-168 de 2010

<sup>3</sup> Cfr. Sentencia T-372/95

<sup>4</sup> 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).

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”.*

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 – Habeas Data**

Descendiendo al *sub-judice* se establece liminarmente que no existe reporte negativo acaecido por parte de la accionada, el cual se encuentre en cabeza del tutelante sobre cualquier obligación o producto cuyo acreedor sea **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, por lo que se torna improcedente la protección del derecho fundamental habeas data alegado por el actor.

Lo anterior se concluye teniendo en cuenta las pruebas allegadas a la presente acción constitucional donde claramente se puede verificar: i) que de los informes rendidos en la presente acción tuitiva se establece claramente que EXPERIAN COLOMBIA S.A – DATACRÉDITO y CIFIN S.A - TRANSUNION aseveran contundentemente que el accionante no cuenta con reporte negativo respecto de la entidad alegada, conforme se evidencia en su historia de crédito.

Luego entonces, se torna improcedente la solicitud de amparo y/o retiro de la información teniendo en cuenta que en las centrales de información crediticia ratificaron la inexistencia de reporte negativo generado a nombre del actor por parte de la entidad accionada, aunado a que se refleja el cumplimiento en la obligación que recae frente a la accionada en reportar oportunamente la información actual y veraz, lo cual, se itera, se acreditó con las contestaciones de las entidades vinculadas, por lo tanto, habrá de negarse el amparo constitucional

deprecado por el accionante al no encontrarse vulnerado ningún derecho fundamental o trasgresión al artículo 7° de la ley 2157 de 2021.

### Del Derecho de Petición

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **JOSE BOLNEY GUZMAN MENDOZA** aduce que presentó derecho de petición el día 30 de mayo del año 2022 ante la entidad accionada **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, mediante el cual solicitó certificaciones de las transacciones realizadas el 21 de mayo del presente año, reintegro de dinero, abstención en la ejecución de acciones de cobro como reportes ante centrales de riesgo e informar a la autoridad competente, todo en relación con el uso *“fraudulento de la tarjeta de crédito por terceros”* ya que, asegura además que la accionada no le ha otorgado una respuesta suficiente y de fondo a lo petitionado.

Frente a la temática, una vez analizado el presente asunto, observa el Despacho que el derecho de petición en efecto se radicó ante la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, el 30 de mayo del presente año - pág. 6 fl. 4 C1-, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, debido a que el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020 fue derogado por la ley 2207 del año 2022, en los siguientes términos: *“[s]alvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada si bien emitió pronunciamiento sobre la acción constitucional, en donde le precisó la negativa de la revisión conforme los argumentos que, asegura ser remitidos en respuesta del 16 de junio del año 2022 brindada a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, e indicó los procedimientos a efectuar: *“[a]djunto captura del log transaccional –el cual es un mensaje de datos verificable y se compadece con los parámetros de la Ley 527 de 1999 –donde se evidencia la realización efectiva de las compras cuestionadas (...) En lo referente a los productos adquiridos y demás datos del comprador, le informo que esos datos no son conocidos por Tuya S.A. ya que ésta es la sociedad emisora del medio de pago. Para adquirir tal información es necesario que se dirija al establecimiento de comercio”*.

Que: *“...[n]o procede la devolución pues no se logran determinar elementos que conduzcan a la responsabilidad de Tuya S.A. Esto obedece a que, en primer lugar, la transacción se compadece con su hábito transaccional y para la realización de la transacción objeto de controversia se necesitaba, como condición inexpugnable, el suministro de información al comercio de los elementos de seguridad de la tarjeta, como su número completo, fecha de vencimiento y código*

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2022-00836-00

*de seguridad, información que es de su entera reserva y custodia (...) Aunado a lo anterior, usted en la llamada sostenida con el Centro de Monitoreo afirmó compartir su Tarjeta de Crédito Éxito MasterCard con un tercero. Es importante resaltar que en el ámbito de las relaciones entre entidades y consumidores financieros existe un factor que compromete la responsabilidad del tarjeta habiente, y es el incumplimiento de disposiciones contractuales entre las que se encuentra la obligación de salvaguardar el plástico y los datos que, por esencia, son intransferibles y personalísimos, como lo es la información de seguridad de la Tarjeta: su número completo, fecha de vencimiento y el código de seguridad”*

Así como expuso: “[n]o procede pues no ha existido un uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito ya que los sistemas de seguridad de Tuya S.A. no han sido vulnerados en ningún momento y las transacciones no han presentado ninguna anomalía. En ese sentido, la transacción se presume válida (...) Tuya S.A. le remitirá a la Fiscalía General de la Nación toda la información que solicite en virtud de la investigación que adelante y siempre tiene las puertas abiertas al Ente con el finde cooperar en tales búsquedas. A la fecha de emisión de este escrito no hemos sido requeridos por la Fiscalía General de la Nación, por lo que no es posible remitirle información aún”.

Finalizó puntualizando que: “... en caso de no estar interesada en productos que le ofrezcan de forma telefónica o virtual no deberá informar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento ni el código de seguridad que se encuentra al respaldo de la misma, toda vez que, es información personal y de su custodia. (...) en concordancia con el fallo emitido por el Defensor del Consumidor Financiero de Tuya S.A., reiteramos que nuestra Compañía solo actúa como representante para el pago, interviniendo en esa relación solo para desembolsar dinero afectando el cupo de la Tarjeta. Por ende, es el Tarjetahabiente quien asume el riesgo frente al comercio en lo relacionado con el producto y/o servicio adquirido, así como la veracidad e integridad del establecimiento donde transa”.

Sin perjuicio de lo anterior, se evidencia que la entidad encartada no aportó soporte del envío de la respectiva respuesta a las direcciones suministradas por el accionante, de lo que resulta la inobservancia de acreditarse que fuese debidamente notificada al petente.

Por lo tanto, se advierte que la accionada no cumplió con la obligación de notificar al peticionario lo solicitado, desatiendo los mandatos establecidos en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 y, es que no basta con emitir un pronunciamiento sobre lo solicitado, 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 y, debe precisarse que dicha respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Sobre la temática ha dicho la H. Corte Constitucional que: “...El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, **i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.** Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental”<sup>4</sup>.

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2022-00836-00

Colofón de lo anterior, resulta claro que la accionada no logro acreditar la respuesta de la petición que se le formuló dentro del plazo previsto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 –por lo menos no obra prueba de su comunicación a la parte accionante-, por lo que deberá concederse el amparo solicitado, pues el lapso transcurrido evidencia la vulneración del derecho de petición - artículo 23 de la Constitución Nacional.

### 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: CONCEDER** el amparo constitucional reclamado por el señor **JOSE BOLNEY GUZMAN MENDOZA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.490.112, frente a su derecho fundamental de petición, y **NEGAR** respecto del restante, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la accionada **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**, a través de su representante legal que en él término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la comunicación del presente fallo, emita respuesta de fondo y en el sentido que legalmente corresponda a lo solicitado en la petición radicada el **día 30 de mayo del año 2022**, enviando la misma a cualquiera de las direcciones indicadas por la accionante, en su solicitud.

**TERCERO:** 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.**

**CUARTO:** 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 CUMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas  
Juez Municipal  
Juzgado Pequeñas Causas  
Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples  
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: **a6caa06b37ffb168f6675f91d28b80e0c755dfabb534b80b7e71a5ced017855e**

Documento generado en 08/07/2022 07:39:09 AM

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