



Barranquilla, quince (15) de septiembre de dos mil veinte (2020).

PROCESO: 08001-40-53-003-2020-00267-00.

ACCIONANTE: FARID JOSE SILVERA AGUI.

ACCIONADO: BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVIE S.A.S.

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por el señor FARID JOSE SILVERA AGUI, actuando en nombre propio, en contra del BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S., por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

El señor FARID JOSE SILVERA AGUI, actuando en nombre propio, solicita que se le ampare su derecho fundamental de petición y en consecuencia, se ordene BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S., a dar respuesta a lo peticionado.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia la pretensión del actor, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación:

- 1.2.1 Manifiesta que, presento derecho de petición ante DATACREDITO EXPERIAN, solicitando información en relación a sus reportes negativos, así como la prescripción de aquellos respecto de los cuales recaiga.
- 1.2.2 Relata que DATACREDITO, contestó su petición dentro de los términos de ley y a la vez le manifestó que había extendido su petición al BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S., para su eventual revisión y resuelvan la solicitud de prescripción.
- 1.2.3 Afirma que DATACREDITO, le indicó que ha transcurrido el tiempo para su contestación y hasta la fecha las accionadas no se han pronunciado, sobre la solicitud.

1.3 ACTUACION PROCESAL

Por auto de fecha 2 de septiembre de 2020, se procedió a inadmitir la demanda, a fin de que remitiera copia de la petición. Subsanada la misma, por llenar los requisitos de Ley, esta Agencia Judicial, mediante auto calendado 03 de septiembre de 2020, procedió a admitir la anterior acción de tutela en contra del BANCO SERFINANZA S.A., TRUST AND SERVICE S.A.S. y DATACREDITO-EXPERIAN.

1.4 CONTESTACION DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y/O VINCULADAS.



1.4.1. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA BANCO SERFINANZA S.A.

BANCO SERFINANZA S.A., rindió informe manifestando que el accionante FARID JOSE SILVERA AGUILAR, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 8.569.446, figura como titular con Banco Serfinanza de una Tarjeta de Crédito Olímpica terminada en 1564, aprobada el día 27 de noviembre de 2006, con un cupo actual por valor de \$800.000 (OCHOCIENTOS MIL PESOS), con fecha de corte los días 10 de cada mes y fecha límite de pago los días 05 de cada mes, el cual se encuentra en “*Cartera Castigada*” desde el día 31 de marzo de 2010, alcanzando una altura de mora de 3.960 días.

Exponen que, procedieron a dar respuesta de fondo a la Calle 72 # 54-35 Barranquilla. PBX: (5) 3091919 www.bancoserfinanza.com, a las peticiones formuladas por el accionante y a notificar de su deuda con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1266 de 2008; remitida al correo electrónico silverafarid@gmail.com suministrado en el escrito acción de tutela, señalando en dicha comunicación, al accionante que cuenta con 20 días calendario a partir de la fecha de la misma para demostrar o realizar el pago de la obligación y, si persiste el incumplimiento, Banco Serfinanza realizará el reporte de acuerdo al estado actual que presenta la obligación con la Entidad. En ese sentido señalan que, actualmente la obligación del accionante se encuentra reportada dentro del rango de obligaciones “Activas y vigentes”, en estado “Al día”, razón por la cual la información reportada por Serfinanza a las Centrales de Riesgo se encuentra actualizada.

1.4.2. CONTESTACIÓN DE SYSTEMGROUP S.A.S., administrador de la cartera de propiedad de TRUST & SERVICES S.A.S.

SYSTEMGROUP S.A.S., rindió informe manifestando que fungen, como administrador de la cartera de propiedad de TRUST & SERVICES, quien adquirió una serie de obligaciones a SYSTEMGROUP S.A.S., dentro de las cuales se encuentra los créditos N° 4391530003398802 y 5902028700001067, a cargo del accionante.

Comenta que el actor no ha presentado derecho de petición alguno en contra de esa sociedad y por lo tanto no ha cumplido con el requisito de procedibilidad, pues el actor no ha demostrado, prueba si quiera sumaria de que les requirió, para la solución de su petición.

Agregan que, no obstante lo anterior, por políticas internas de atención al cliente, procedieron a la eliminación de la información en los bancos de datos, en cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1266 de 2008.

1.4.2. CONTESTACIÓN DE LA VINCULADA, EXPERIAN COLOMBIA.

EXPERIAN COLOMBIA, rindió informe manifestando que. no tiene conocimiento del motivo por el cual TRUST Y SERVICE S.A.S Y BANCO SERFINANZA no le ha dado respuesta de fondo a la petición por la actora presentada. Añadiendo que son ajenos al trámite y respuestas que esta entidad les da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre las entidades y el accionante.

1.5. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, las siguientes:

- Copia derecho de petición radicado ante DATA CREDITO.



- Informe del BANCO SERFINANZA S.A.S.
- Informe de SYSTEMGROUP S.A.S.
- Informe de EXPERIAN COLOMBIA.

1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1.991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que

“esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

En el inciso final de la norma citada, el constituyente faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

2 CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

2.1 COMPETENCIA

Este Juzgado es competente, para conocer de la presente acción de tutela, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 86, de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991.

2.2 EL PROBLEMA JURIDICO

Para decidir sobre el caso expuesto, corresponde al Despacho, analizar en esta oportunidad, si de acuerdo con los hechos narrados si BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S, vulneraron el derecho fundamental de petición del actor.

Así las cosas, para establecer si en efecto se produjo la vulneración de derechos fundamentales, este Juzgado examinará los siguientes asuntos: i) La procedencia de la acción de tutela para reclamar ante los jueces el amparo de derechos fundamentales cuando por acción de la administración o de un particular se haya producido su transgresión ii) Derecho de petición. iii) Caso concreto.

i) Procedencia de la acción de tutela contra los particulares.

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política y, en desarrollo del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela, como mecanismo de protección de derechos fundamentales, procede también contra particulares en los siguientes casos:

*“ 1. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del **servicio público** de educación.(...)”*



*'(...) 4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controla efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de **subordinación o indefensión** con tal organización. (...)'*

(...)

Pues bien, es claro que las entidades bancarias ostentan una posición dominante frente a los usuarios del sistema, además de ser depositarias de la confianza pública en razón al servicio que prestan, y de que sus actos gozan de la presunción de veracidad, razones potísimas que han llevado a la Corte ha considerar que existe una relación asimétrica protegida por vía de tutela, cuando quiera que dicha posición lleve al desconocimiento de los derechos fundamentales de los usuarios:

"En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos (...)'

'(...) En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles(...)'

'(...) Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte.(...)'

'(...) Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de esta Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras."¹ (Resaltado y subrayado fuera de texto).

De otra parte, la acción de tutela también resulta procedente para proteger tanto el derecho de petición² como los derechos fundamentales al buen nombre y de hábeas data, siempre que en relación con este último se haya agotado el requisito de procedibilidad señalado por la ley, consistente en que el actor haya efectuado solicitud previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que se tiene sobre él.

ii) Del Derecho de Petición

¹ C-134 de 1994.

² T-312 de 2006, T-814 de 2005 y T-377 de 2000.



El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2011, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, el Tribunal de Cierre Constitucional, reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*



(iii) Consideraciones sobre el caso concreto.

Encuentra el Despacho que la anterior acción de tutela se deprecia por la presunta violación del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerados por el BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S., de donde intuye el actor que no se le ha dado resolución de fondo a la petición radicada el 29 de julio de 2020.

Pues bien, revisadas las pruebas allegadas se observa que el actor, en fecha 29 de julio de 2020, presentó derecho de petición, ante DATACREDITO/CIFIN, solicitando: 1) Nombre de las entidades comerciales o bancarias que hayan pasado reportes negativos dirigidos a su número de cédula 8.569.446. 2) Fecha inicial del reporte negativo. 3. Copia de la notificación recibida, de cada uno de los reportes negativos donde le dan a conocer su existencia o procedimiento.

Frente a ello, el actor expresa que DATACREDITO EXPERIAN, dio respuesta a su derecho de petición, pero a la vez le manifiesta que extendió su petición a las accionadas para su eventual revisión y sean ellos quienes decidan si hay lugar a la solicitud de prescripción por el presentada; sin embargo, el operador de información, le indica que no han dado respuesta.

Por lo anterior, es pertinente agregar que, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o contra particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela, demostrar así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

Al respecto, la Honorable Corte Suprema de Justicia, en Sentencia T - 997 de 2005, precisó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder.”

En ese orden de ideas, dentro de las pruebas aportadas el accionante, funda su vulneración del derecho de petición, en que la petición elevada ante DATACREDITO, fue resuelta. No obstante, fue extendida a las accionadas, para su revisión y que resolvieran si había lugar a la solicitud de prescripción.

Frente a ello, llama la atención que leído el derecho de petición detenidamente, no se observa ninguna solicitud de petición; así como el actor tampoco aportó copia de la supuesta contestación hecha por DATACREDITO, en la que le ponen de presente que la petición fue traslada a las accionadas. Por su parte, el operador de información, tampoco hace referencia a que la petición fuere trasladada.



Así las cosas, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.³

Así las cosas, se negará la protección al derecho fundamental de petición, invocado por el actor; por cuanto no existe prueba alguna de que las accionadas hubiesen recibido la petición, tanto así, que el BANCO SERFINANZA S.A.S., manifiesta dar respuesta en virtud de la acción de tutela interpuesta.

2. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

RESUELVE

PRIMERO: **NEGAR la protección** del derecho fundamental de petición, invocado por el señor FARID JOSE SILVERA AGUI, actuando en nombre propio, en contra del BANCO SERFINANZA S.A. y TRUST Y SERVICE S.A.S., conforme las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase en su oportunidad a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: La notificación de las partes y entidades vinculadas se realizará a través de comunicación que deberá remitirse a los correos electrónicos visibles en el expediente.

CUARTO: por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Firmado Por:

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA

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

³ Sentencia T- 767 del 12 de agosto de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
Juzgado Tercero Civil Municipal de Oralidad de Barraquilla

Código de verificación:

bac72650e79c454d8f7e31d768759cd0979adf1f5145d71982286e6b2ea99d27

Documento generado en 15/09/2020 04:09:30 p.m.