Barranquilla, diez (10) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

PROCESO: 08001-40-53-003-2021-00693-00
ACCIONANTE: BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO
ACCIONADO: FINSOCIAL S.A.S.

ACCION DE TUTELA

Procede el despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO, en nombre propio, en contra de FINSOCIAL S.A.S. por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO actuando en nombre propio, solicita que le tutele(n) el(s) derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición, dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, dada la violación a que ha(n) sido sometido(s) por cuenta de FINSOCIAL S.A.S. por lo que solicita se ampare su derecho ordenando a la accionada, darle respuesta a lo solicitado en el derecho de petición radicados el día 26 de octubre de 2021.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia la pretensión del actor, se fundamenta en los siguientes hechos:

PRIMERO: Señala que con la finalidad de cancelar una obligación contraída con la Entidad FINSOCIAL S.A.S. que está operando en su mesada pensional de la Pagaduría Fiduprevisora cuota por valor de $ I .659.000 solicitó el día 26 del mes de octubre de 2021 a través de la plataforma un Certificado de Deuda, por lo cual enviaron a mi correo electrónico el volante para cancelar el correspondiente valor de $20.000.

SEGUNDO: Agrega que, habiendo cancelado en la fecha indicada, le informaron que debía esperar hasta el día 15 del mes de diciembre de 2021 para recibir la información solicitada, hecho que se constituye en abuso de la posición dominante, por lo que presenta la acción de tutela.

1.2.4. ACTUACION PROCESAL

Por auto de fecha 28 de octubre de dos mil veintiuno (2021), el despacho admitió la acción de tutela, contra FINSOCIAL S.A.S., ordenando notificarle.

1.3. CONTESTACION DE LA ENTIDAD ACCIONADA - FINSOCIAL S.A.S.

MARIAM MARGARITA MELENDEZ TOLOZA actuando como apoderada de la accionada FINSOCIAL S.A.S. presentó informe manifestando que, la Sra. BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO actualmente presenta vínculo con esa compañía con dos (2) créditos los cuales se encuentran vigentes y operando bajo las siguientes condiciones:

No. Pagare	Valor cuota	Plazo	Tasa de interés	Pagaduría	Tipo
64769	$ 1.189.000	120	1.6 % M.V.	Fiduprevisora	Libranza
52900	$ 470.000	120	1.75 % M.V.	Fiduprevisora	Libranza

Agrega que la accionante realizó solicitud de su certificado de deuda de las obligaciones relacionadas en fecha 26 de octubre de 2021, y aclara que su petición fue atendida de fondo en fecha 27 de octubre de 2021 tal como se soporta con el anexo 2 recordándole a la Sra. Bertha Ortiz Tamayo los procedimientos post ventas incluyendo el de la expedición del certificado de deuda el cual es de su total conocimiento, y que además se le indicó que su certificado de deuda se encuentra programado para ser expedido el 15 de diciembre del presente año tomando como referencia que el pago de este fue realizado posterior a los 5 días hábiles del mes de octubre de 2021.

Menciona que el trámite y costo del certificado se pone en conocimiento del cliente en la papelería que instrumenta el crédito, de igual forma en las oficinas de FINSOCIAL se publica el procedimiento de la certificación, tiempo y su costo, al igual que en la página web www.finsocial.co se deja en conocimiento el procedimiento postventa de todos sus créditos.

Expresa con respecto al costo y tiempo del certificado de deuda, que esa entidad desarrolló todos sus procesos dentro del estricto cumplimiento de la ley, con respecto al tiempo del certificado de deuda y su costo se determinan a discrecionalidad de FINSOCIAL, y que el sustento jurídico se basa en la ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor), decreto 1074 del 2015, único reglamentario del sector comercio, industria y turismo, se establecen las reglas generales para la celebración de contratos mediante el sistema de financiación. En este sentido, se destaca el deber de información a cargo de proveedores o expendedores de bienes o servicios a crédito, quienes deberán indicar en forma expresa, clara y precisa las condiciones bajo las cuales se otorgará la financiación, indicó la Superintendencia de Industria y Comercio y por ello solicita se deniegue la presente acción de tutela.

1.4. PRUEBAS DOCUMENTALES

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

1.4.1. Fotocopia de Cédula de Ciudadanía de la accionante.
1.4.2. Oficio fecha 26 de octubre de 2021 recibido de FINSOCIAL S.A.S.
1.4.3. Volante de Pago de Solicitud Certificado de Deuda debidamente cancelado.

1.4.4 Declaración de Origen de Fondos.
1.4.5. Informe presentado por la accionada.
1.4.6. Soporte de notificación y respuesta de fecha 27 de octubre de 2021.

1.5 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, de conformidad con los artículos 86 de la Constitución Nacional, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991, para decidir la presente tutela.

2.1.1 EL PROBLEMA JURIDICO

De acuerdo con los antecedentes planteados, corresponde a este Juzgado determinar si la entidad accionada FINSOCIAL S.A.S. ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO, al no responder de fondo el derecho de petición presentado el día 26 de octubre de 2021.

Corresponde a este despacho establecer si en el caso que se estudia la empresa demandada incurrió en violación del derecho fundamental de petición de la actora, para lo cual se estudiará: i) Derecho de Petición y; ii) El Caso concreto.

i) Del Derecho de Petición

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. Téngase en cuenta que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

ii) Consideraciones sobre el caso concreto.

Encuentra el despacho que la solicitud de amparo se erige por cuanto la accionante manifiesta que se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición puesto que FINSOCIAL S.A.S., no ha otorgado respuesta de fondo al derecho de petición presentado el día 26 de octubre de 2021.

Dentro del trámite de la acción constitucional, la accionada FINSOCIAL S.A manifestó que le había resuelto de fondo la solicitud impetrada por la actora, mediante oficio de respuesta de 27 de octubre de 2021 y que la misma había sido notificada a la accionante, tal y como lo expresa en los hechos de la tutela.

Se caracteriza el derecho de petición *"de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario."*
…
4.5.3. Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

4.5.3.1. El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, ***salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones****. Esa misma disposición normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes."2 (Se resalta)*

En cuanto al termino para responder la petición, el decreto 491 de 2020, dispuso en el marco del Estado de Emergencia Económica, en su artículo 5, que "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

> *"(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
> *(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción."*

Pues bien, en lo que atañe al sub examine, se entrará al estudio de las pretensiones expuestas por la parte accionante, con las cuales se busca que se le ampare el derecho fundamental constitucional de PETICION vulnerado por FINSOCIAL S.A.S., al no brindar respuesta oportuna y de fondo a la petición realizada el día 26 de octubre de 2021.

De entrada, el despacho advierte que no se tutelará el amparo, debido a que, no existe vulneración del derecho fundamental de petición invocado por la accionante, por cuanto, la sociedad encargada de brindar la información solicitada por lo actora, se encuentra dentro de la oportunidad legal para brindar la contestación a la petición.

Es decir que, de conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 previamente citado en este proveído, FINSOCIAL cuenta con 20 días hábiles para otorgar a la accionante una respuesta de fondo, clara y oportuna a la petición instaurada, y tal término aún no se encuentra vencido.

Al respecto, es preciso aclarar que la pretensión de la tutela será denegada, por cuanto el termino establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 dispuesto en el marco del Estado de Emergencia Económica, aun no se ha surtido y no, en atención a la respuesta brindada por la accionada, en lo tocante a las políticas sobre información que señala en su informe, como quiera que, frente a normas de carácter estatutario como lo es la Ley 1755 de 2015, que reguló el derecho de petición en Colombia, no pueden interponerse políticas o estatutos de entidades privadas que contradigan tales preceptos.

En ese sentido, como la fecha de interposición y admisión de la presente acción de tutela fue el pasado 27 de octubre del año en curso, es de anotar, que desde que se radicó la petición, no se había agotado el término que la ley dispone (20 días), para que la sociedad crediticia aquí accionada emitiera una decisión de fondo frente a la petición elevada, por tanto, no hubo conculcación alguna frente al derecho fundamental invocado por la actora.

No obstante, se le conminará a la accionada, para que dentro del término dispuesto en el Decreto 491 de 2020 proceda a resolver el derecho de petición objeto de la presente acción de tutela.

En consecuencia, este Despacho Judicial procederá a negar el amparo constitucional promovido por la señora FERNANDO JOSE CUELLO MURILLO respecto del derecho de petición presentado el día 26 de octubre de 2021, en contra de FINSOCIAL S.A.S.

III. 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: DENEGAR el amparo constitucional promovido por la señora BERTHA ISABEL ORTIZ TAMAYO respecto del derecho de petición presentado el día 26 de octubre de 2021, en contra de FINSOCIAL S.A.S., conforme las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

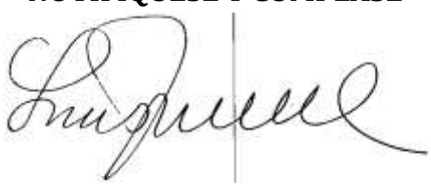
SEGUNDO: COMINASE a la accionada FINSOCIAL S.A.S. para que dentro del término dispuesto en el Decreto 491 de 2020 proceda a resolver el derecho de petición objeto de la presente acción de tutela.

TERCERO: Si la presente decisión NO FUERE IMPUGNADA, remítase al día siguiente hábil de cumplirse los TRES (3) días antes mencionados, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: 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.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
La Juez.

Firmado Por:

Luisa Isabel Gutierrez Corro
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 003
Barranquilla - Atlantico

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:
c670781a5914a8b08ee87134b216299137a3b9f417fa6abcdcd8206951a52964
Documento generado en 10/11/2021 05:09:02 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica