



RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

JUZGADO DIECISIETE DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA. Barranquilla D.E.I.P, Agosto dieciocho (18) de dos mil Veintiuno (2021).

Procede el Despacho a resolver la presente acción de tutela promovida por el señor ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS, quien actúa en nombre propio, contra el BANCO FALABELLA, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de Petición e Información, a la Dignidad Humana, Honra y Buen Nombre.

ACTUACIÓN PROCESAL

El señor ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS, actuando en nombre propio, instauró acción de tutela contra el BANCO FALABELLA, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de Petición e Información, a la Dignidad Humana, Honra y Buen Nombre, que por reparto correspondió a este Juzgado, la cual fue admitida con auto de fecha 04 de agosto de 2021, ordenando oficiar a la entidad accionada para que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir del recibo de la notificación presentara sus descargos sobre los hechos de la presente acción.

HECHOS QUE MOTIVARON LA ACCIÓN

El accionante como fundamento de sus pretensiones relata los siguientes hechos que se compendian así:

- Que interpuso el 19 DE MARZO DE 2021, DERECHO DE PETICION con solicitud No.1806904, ante el BANCO FALABELLA S.A. y/o FALABELLA DE COLOMBIA S.A., por haberse configurado un delito de FALSEDAD PERSONAL al autorizar a desconocidos que utilizando su nombre, apellido, numero de cedula y probablemente su número celular y dirección el desembolso de la suma de CINCO MILLONES DE PESOS M.L. (\$5.000.000), más una tarjeta de crédito bajo la modalidad virtual, razón por la cual solicito soportes de los siguientes documentos: NOMBRE DE LA CUENTA DONDE DEPOSITARON EL DINERO; NOMBRES COMPLETOS, NUMERO DE CEDULA Y DIRECCION DEL PROPIETARIO DE ESE NUMERO DE CUENTA; NUMERO DE TELEFONO DONDE VIRTUALMENTE REALIZARON EL CREDITO; NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL CREDITO; TIEMPO DE LA SOLICITUD Y APROBACION DEL CREDITO, CORREO ELECTRONICO.
- Que el 19 de ABRIL DE 2021, recibió respuesta del BANCO FALABELLA, enviada por NATHALIA C. SIERRA MORALES, Jefe Unidad de PQRS JURIDICOS en donde manifestaban que se tomarían un tiempo para resolver su solicitud.
- Que el 21 DE ABRIL DE 2021, se remitió al BANCO FALABELLA DERECHO DE PETICION, en el que se solicitó abstenerse de descontar valor alguno del crédito otorgado por valor de CINCO MILLONES DE PESOS M.L. (\$5.000.000), a persona que ilícitamente está suplantando su identidad. De la misma manera solicitó el bloqueo de la tarjeta de crédito entregada con relación al uso que le pueda dar en detrimento del suscrito.
- Que el 29 de MAYO DE 2021, se elevó comunicación REITERACION DE SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO A DESCONOCIDOS POR FALSEDAD PERSONAL al BANCO FALABELLA, ante la desatención de las peticiones de fechas 19 de MARZO y 21 de ABRIL DE 2021, en la que se solicitó lo siguiente: 1.- Solicito se sirvan dar respuesta a mi solicitud de información de fecha 19 de MARZO Y 21 DE ABRIL DE 2021 relacionada con soportes de los siguientes documentos: NOMBRE DE LA CUENTA DONDE DEPOSITARON EL DINERO; NOMBRES COMPLETOS, NUMERO DE CEDULA Y DIRECCION DEL PROPIETARIO DE ESE NUMERO DE CUENTA; NUMERO DE TELEFONO DONDE VIRTUALMENTE REALIZARON EL CREDITO; NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL CREDITO; TIEMPO DE LA SOLICITUD Y APROBACION DEL CREDITO, CORREO ELECTRONICO. 2.-) REITERO SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO POR EL BANCO FALABELLA OTORGADO A DESCONOCIDOS USURPANDO MI NOMBRE E IDENTIDAD PERSONAL. 3.-) Solicito que el BANCO FALABELLA se ABSTENGA de requerir el pago de la obligación del crédito desembolsado presuntamente a mi favor por valor de CINCO MILLONES DE PESOS M.L. (\$5.000.000) y de todas las facturas que se emitan por compras efectuadas por la TARJETA DE CREDITO autorizada, en virtud de estar configurándose una ESTAFA Y FALSEDAD PERSONAL por SUPLANTACION DE MI IDENTIDAD.
- Que el BANCO FALABELLA, OFICINA DE LA CARRERA 46 No. 48-50, en Barranquilla, ha venido haciendo REQUERIMIENTOS DE COBRO de los dineros presuntamente otorgados a través del crédito que nunca solicito, no asistiéndole ninguna responsabilidad de asumir un PAGO DE LO NO DEBIDO.
- Que ante la posibilidad de que continúen utilizando su identidad para acceder a otros créditos bancarios que conlleven a cobros no debidos, interpuso recientemente DENUNCIA POR ESTAFA Y FALSEDAD PERSONAL que cursa en la FISCALIA 50 SECCIONAL UNIDAD CONTRA LA FE PUBLICA, PARIMONIO ECONOMICO, ORDEN ECONOMICO SOCIAL OTROS, con Radicación 080016104366202105864.
- Que el 18 de JUNIO DE 2021, recibió comunicación del BANCO FALABELLA con RADICACION: 02373396 suscrita por NATALIA SIERRA MORALES, JEFE DE UNIDAD DE PQR'S JURIDICO del Banco Falabella, en la que manifestaban que no era posible facilitar la información por gozar de reserva y ser parte de una investigación y que verificaron que los productos presuntamente solicitados tarjeta de crédito CRM banco Falabella, crédito de Consumo y Cuenta de Ahorros, señalan taxativamente lo siguiente: "se procedió a realizar las respectivas validaciones encontrando que la apertura del producto corresponde a un proceso de vinculación fraudulenta". En el documento en mención indican que "se procedió a realizar el cierre y cancelación del producto anteriormente mencionado, y a su vez la





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

respectiva eliminación de la información registrada en la central de riesgo DATA CREDITO. Dichos ajustes podrán verlos reflejados en 5 días hábiles a partir de la presente comunicación”.

- Que en más de seis oportunidades se ha dirigido al Banco Falabella al señor EVER MARTINEZ, Empleado o Persona Responsable del Banco Falabella de la CARRERA 46 CON LA CALLE 47 a solicitar un paz y salvo o que le certifiquen la anulación en el sistema como cliente y aparezco como titular de los productos indicados es decir, tarjeta de crédito CRM banco Falabella, crédito de Consumo y Cuenta de Ahorros, lo cual me sigue perjudicando ostensiblemente ya que pese a que admiten que fueron adquiridos por una maniobra fraudulenta, por lo que teme a que en cualquier momento retomen el cobro de los Cinco Millones de Pesos que en otras oportunidades le han venido cobrando.
- Que de la misma manera a la Señora CAROLINA DIAZ, Empleada del Banco Falabella hacia donde le direccionó el Señor EVER MARTINEZ, le manifestó que se iba de vacaciones el 16 de Julio de 2021, y que tenía que esperar su regreso el 2 de agosto.
- Que el día 3 de AGOSTO DE 2021, solicito nuevamente y ni ella ni el Señor EVER MARTINEZ, ni otro empleado del Banco Falabella le han resuelto su situación de descargar del sistema como Cliente de esa entidad, informándole que tenía que seguir esperando hasta que por trámites internos se resuelva el tema constituyéndose en una falta de respeto contra su buen nombre, prestigio y dignidad humana.

PRUEBAS

En el trámite de tutela la parte actora aportó documentales:

1. Copia Derecho de Petición de fecha 12-04-2021.
2. Copia Respuesta solicitud No. 1806904.
3. Copia Respuesta a solicitud No. 1806904.
4. Copia reiteración de solicitud de Anulación de Crédito concedido a desconocidos por Falsedad Personal.
5. Copia respuesta Derecho de Petición con Radicado No. 02373396

PRETENSIONES

Solicita el accionante con fundamento en los hechos y razones expuestas, tutelar su derecho fundamental invocado, y en consecuencia ordenar a la entidad accionada emitir CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO Y/O SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO POR EL BANCO FALABELLA OTORGADO A DESCONOCIDOS USURPANDO MI NOMBRE E IDENTIDAD PERSONAL, conforme a comunicación del 18 de JUNIO DE 2021 emitida por el Banco Falabella en el que pese manifestar que fue una operación fraudulenta la expedición de tarjeta de crédito CRM Banco Falabella, crédito de Consumo por \$5.000.0000 y Cuenta de Ahorros.

CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA TUTELAR

La parte accionada BANCO FALABELLA, contestó la acción de Tutela dentro del término concedido a través, en la cual manifestó: *“Es cierto, es pertinente aclarar que no hay reporte alguno ante centrales de riesgo y por circunstancias internas, no ha sido posible cerrarse el producto crédito de consumo que aparece a nombre del señor MARTINEZ, se escaló nuevamente al área encargada para resolver cuanto antes dicho inconveniente, por lo cual presentamos las más sinceras excusas. De otra parte en cuanto a la cuenta de ahorros y a la tarjeta de Crédito CMR dichos productos se encuentran cerrados, como se evidencia a continuación:*

• Captura Front Comercial

Producto	Estado	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Valor	Observaciones
Crédito de Consumo	Cerrado	12/04/2021	12/04/2021	\$5.000.000	
Cuenta de Ahorros	Cerrada	12/04/2021	12/04/2021	\$5.000.000	

Ahora bien, el día 06 de agosto de 2021 Banco Falabella envía un alcance a la respuesta del Derecho de petición al señor MARTINEZ, confirmando que aún no se ha cerrado el producto financiero Crédito de Consumo pero se están adelantando las gestiones pertinentes para poder darle solución al inconveniente presentado lo más pronto posible aunado a que no existe Reporte ante Centrales de Riesgo de ningún producto respecto del señor MARTINEZ.





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.



Así mismo, lega, la presencia de hecho superado.”

PROBLEMAS JURÍDICOS

Conforme la relación fáctica traída en la solicitud de amparo se tiene que el objeto de esta contención se centra en determinar lo siguiente: ¿Es la acción de tutela el mecanismo legal idóneo para su protección? ¿Vulneró la entidad accionada a la accionante el derecho fundamental de Petición, respecto de las peticiones radicadas el 19 de marzo y 21 de abril de 2021, solicitando *CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO Y/O SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO POR EL BANCO FALABELLA OTORGADO A DESCONOCIDOS USURPANDO MI NOMBRE E IDENTIDAD PERSONAL?*

MARCO JURÍDICO Y JURISPRUDENCIAL

De conformidad con las preceptivas del artículo 86 de la Constitución Política y del Decreto No. 2591 de 1991, las personas pueden demandar en tutela ante cualquier autoridad judicial, cuando quiera que por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares, según el caso, resulten vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales Constitucionales, siempre que no dispongan de otro medio de defensa judicial ordinario idóneo para su protección, a menos que se utilice como mecanismo de amparo transitorio para evitar la causación de un perjuicio irremediable.

De lo que ha quedado expuesto, se colige que a la acción de tutela le viene adscrita una naturaleza residual y excepcional, esto es, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa o existiendo éste no sea eficaz en el caso concreto, pues no puede pretenderse reemplazar al juez o jueza ordinario en sus competencias legales.

CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en armonía con el Decreto 1382 de 2002, este Despacho es competente para tramitar y decidir en derecho lo que corresponda en la presente acción de tutela.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Carta Política fue configurada por el Constituyente como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales y de la dignidad humana y de todos aquellos dispersos en la Constitución que sin ser expresamente previstos como fundamentales pueden ser protegidos a través de esta acción en circunstancias excepcionales.

El inciso tercero de la Norma Superior en cita señala que el amparo sólo procederá cuando el afectado o afectada carezca de otro medio de defensa judicial, con lo cual se le asigna un carácter subsidiario o residual mas no alternativo, salvo su ejercicio como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La Corte Constitucional, en reiteradas oportunidades, se ha pronunciado sobre el derecho fundamental de petición y sobre su protección por medio de la acción de tutela cuando el mismo ha sido vulnerado. Así mismo, definió las reglas básicas que orientan tal derecho señalando:

- “a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) 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.





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

- c) 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.
- d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
- f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.
- g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Sentencias (...)” (corte Constitucional T-377/00 M.P. Dr. Alejandro Martínez Caballero).

Igualmente esa Corporación ha destacado que lo importante es que las autoridades resuelvan los asuntos puestos a su consideración en ejercicio del derecho de petición, aunque ello no implique el favorecimiento de los intereses del solicitante, como quedó expresado con sentencia T-481 de 1.992 M.P. Dr. JAIME SANÍN GREIFFENSTEIN, cuando dijo:

“Es de notar también que el derecho de petición consiste no simplemente en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino de que haya una resolución del asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente; por esto puede decirse también que el derecho de petición que la Constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que el adelantamiento de la actuación sea posible y no sea bloqueada por la administración especialmente en vista de la acciones judiciales respectivas, pero que en forma ninguna cumple con las exigencias constitucionales que dejan expuestas y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia.”

El derecho de petición se halla expresamente consagrado en el artículo 23 de la Carta Política como el derecho que tienen las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Cualquier desconocimiento injustificado del plazo establecido para responder el derecho de petición, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

Haciendo referencia al buen nombre, la Corte Constitucional en sentencia T-847-10, ha dicho lo siguiente:

4. Los derechos al buen nombre y al hábeas data como derechos fundamentales constitucionales:

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 15, consagra los derechos fundamentales al buen nombre y al hábeas data, los cuales, si bien tienen una estrecha relación, poseen rasgos específicos que los diferencian, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone el quebrantamiento del otro. Al respecto, esta Corporación de antaño ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

“Debe decirse que 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 hábeas data salvaguarda la relación con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos” (Subrayado fuera de texto)

4.2. El derecho al buen nombre puede definirse como la reputación o fama de una persona, esto es, como el concepto que el conglomerado social se forma de ella. Así, constituye un derecho de raigambre fundamental y un elemento valioso dentro del patrimonio moral y social, a la vez que es un factor intrínseco de la dignidad humana. Respecto de él, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que “el derecho al buen nombre se encuentra ligado a los actos que realice una persona, de manera que a través de éstos, el conglomerado social se forma un juicio de valor sobre la real dimensión de bondades, virtudes y defectos del individuo”.

Tal derecho se estima vulnerado “cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en su diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”. En otras palabras, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando sin justificación o fundamento se propagan entre el público informaciones falsas o erróneas que no corresponden al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo afectan en su entorno social.





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

Por consiguiente, no constituye menoscabo del derecho al buen nombre, el hecho de consignar en bases de datos o de difundir en medios de información actuaciones imputables a la persona que menoscaban la imagen que ha construido en la sociedad, siempre que tal información atienda a la realidad y goce de veracidad suficiente para no ser censurada. En cambio, si puede ser motivo de reparo la divulgación o difusión de información falsa e inexacta.

Sobre el tema, esta Corporación ha señalado que “sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre, pues en caso contrario, estaría la Corte protegiendo en pie de igualdad, a quienes cumplen con sus obligaciones, frente a quienes no lo hacen, no habiendo entonces una diferencia de trato entre la probidad comercial y el manejo descuidado de estos asuntos, lo cual se constituiría en el ejercicio abusivo y arbitrario de las decisiones judiciales”.

EL CASO EN CONCRETO

En el caso bajo estudio el accionante ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS, manifestó en el libelo demandatorio que solicita a la entidad accionada emitir CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO Y/O SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO POR EL BANCO FALABELLA OTORGADO A DESCONOCIDOS USURPANDO MI NOMBRE E IDENTIDAD PERSONAL, conforme a comunicación del 18 junio de 2021, emitida por el Banco Falabella, en el que pese manifestar que fue una operación fraudulenta la expedición de tarjeta de crédito CRM Banco Falabella, crédito de Consumo por \$5.000.0000 y Cuenta de Ahorros, sin que hasta la fecha le hayan resuelto su situación.

En las peticiones aportadas, el accionante solicita a la entidad accionada lo siguiente:

- Petición de fecha 19 de marzo de 2021: *Solicito soportes de los siguientes documentos: NOMBRE DE LA CUENTA DONDE DEPOSITARON EL DINERO; NOMBRES COMPLETOS, NUMERO DE CEDULA Y DIRECCION DEL PROPIETARIO DE ESE NUMERO DE CUENTA; NUMERO DE TELEFONO DONDE VIRTUALMENTE REALIZARON EL CREDITO; NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL CREDITO; TIEMPO DE LA SOLICITUD Y APROBACION DEL CREDITO, CORREO ELECTRONICO.*
- Petición de Fecha 21 de abril de 2021: *Solicitó abstenerse de descontar valor alguno del crédito otorgado por valor de CINCO MILLONES DE PESOS M.L. (\$5.000.000), a persona que ilícitamente está suplantando su identidad. De la misma manera solicitó el bloqueo de la tarjeta de crédito entregada con relación al uso que le pueda dar en detrimento del suscrito.*
- Elevó comunicación REITERACION DE SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO A DESCONOCIDOS POR FALSEDAD PERSONAL al BANCO FALABELLA, ante la desatención de las peticiones de fechas 19 de MARZO y 21 de ABRIL DE 2021, en la que se solicitó lo siguiente: *1.- Solicito se sirvan dar respuesta a mi solicitud de información de fecha 19 de MARZO Y 21 DE ABRIL DE 2021 relacionada con soportes de los siguientes documentos: NOMBRE DE LA CUENTA DONDE DEPOSITARON EL DINERO; NOMBRES COMPLETOS, NUMERO DE CEDULA Y DIRECCION DEL PROPIETARIO DE ESE NUMERO DE CUENTA; NUMERO DE TELEFONO DONDE VIRTUALMENTE REALIZARON EL CREDITO; NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL CREDITO; TIEMPO DE LA SOLICITUD Y APROBACION DEL CREDITO, CORREO ELECTRONICO. 2.-) REITERO SOLICITUD DE ANULACION DE CREDITO CONCEDIDO POR EL BANCO FALABELLA OTORGADO A DESCONOCIDOS USURPANDO MI NOMBRE E IDENTIDAD PERSONAL. 3.-) Solicito que el BANCO FALABELLA se ABSTENGA de requerir el pago de la obligación del crédito desembolsado presuntamente a mi favor por valor de CINCO MILLONES DE PESOS M.L. (\$5.000.000) y de todas las facturas que se emitan por compras efectuadas por la TARJETA DE CREDITO autorizada, en virtud de estar configurándose una ESTAFA Y FALSEDAD PERSONAL por SUPLANTACION DE MI IDENTIDAD.*

De igual forma. se observa que la entidad accionada el 18 de Junio de 2021, le informo al accionante que no era posible facilitar la información por gozar de reserva y ser parte de una investigación, y que verificaron que los productos presuntamente solicitados tarjeta de crédito CRM banco Falabella, crédito de Consumo y Cuenta de Ahorros, señalan taxativamente lo siguiente: *“se procedió a realizar las respectivas validaciones encontrando que la apertura del producto corresponde a un proceso de vinculación fraudulenta”.* En el documento en mención indican que *“se procedió a realizar el cierre y cancelación del producto anteriormente mencionado, y a su vez la respectiva eliminación de la información registrada en la central de riesgo DATA CREDITO. Dichos ajustes podrán verlos reflejados en 5 días hábiles a partir de la presente comunicación”.*

En este sentido, la entidad accionada al momento de contestar la presente acción manifiesta que: *Es cierto, es pertinente aclarar que no hay reporte alguno ante centrales de riesgo y por circunstancias internas, no ha sido posible cerrarse el producto crédito de consumo que aparece a nombre del señor MARTINEZ, se escaló nuevamente al área encargada para resolver cuanto antes dicho inconveniente, por lo cual presentamos las más sinceras excusas. De otra parte en cuanto a la cuenta de ahorros y a la tarjeta de Crédito CMR dichos productos se encuentran cerrados, como se evidencia a continuación:*





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

• Captura Front Comercial

Operación	Valor	Fecha	Estado	Detalle
Crédito de Consumo	1.000.000.000	06/08/2021	Cerrado	
Crédito de Consumo	1.000.000.000	06/08/2021	Cerrado	

Fin. Activado

Operación	Valor	Fecha	Estado	Detalle
Crédito de Consumo	1.000.000.000	06/08/2021	Cerrado	

Ahora bien, el día 06 de agosto de 2021 Banco Falabella envía un alcance a la respuesta del Derecho de petición al señor MARTINEZ, confirmando que aún no se ha cerrado el producto financiero Crédito de Consumo pero se están adelantando las gestiones pertinentes para poder darle solución al inconveniente presentado lo más pronto posible aunado a que no existe Reporte ante Centrales de Riesgo de ningún producto respecto del señor MARTINEZ.”

Es por ello, que el Despacho en aras de verificar que la respuesta al derecho de petición de fecha 06 de Agosto de 2021, emitida por la entidad accionada haya sido enviada al accionante, revisado los anexos aportados se halla la respuesta al derecho de petición en la cual la entidad accionada le resuelve lo solicitado por el accionante, y que fue enviada a su correo electrónico roberthmarvi@gmail.com, correo que se pudo verificar fue aportado como medio de notificación en el escrito de tutela.



Teniendo en cuenta la misiva contentiva del pronunciamiento de la accionada, se debe dejar claridad lo señalado por la Corte Constitucional, en distintas Jurisprudencias, en las que ha establecido que el derecho de petición cuya protección se invoca en la demanda de tutela, debe tenerse en cuenta que el mismo no se agota en la posibilidad de elevar una solicitud, su efectividad depende de una respuesta pronta en sentido positivo o negativo que decida de fondo el asunto sometido a consideración de la respectiva autoridad.

Por lo tanto, es claro, que del material probatorio obrante en el expediente, la entidad accionada dio respuesta a las peticiones realizadas, pero no resolvió de fondo la misma, pues debe señalarse que si bien en cuanto a la cuenta de ahorros y a la tarjeta de Crédito CMR afirmó que dichos productos se encuentran cerrados; el crédito de consumo no se encuentra cerrado, manifestando que *se están agotando unas validaciones internas con el fin de*





RAD: 08001-41-89-017-2021-00629-00 ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS.
ACCIONADO: BANCO FALABELLA.

poder cerrar lo más pronto posible el Crédito de Consumo, por lo tanto, esta situación lleva a colegir que el derecho fundamental del accionante con respecto a esta petición se encuentra vulnerado; pues señala la accionada que está efectuando validaciones o trámites internos respecto de este para procederá a su cierre; por lo cual, no queda más camino a esta servidora que amparar el derecho fundamental de petición, y por ello, se ordenará a la entidad accionada que en el término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, le resuelva de fondo al accionante las peticiones presentadas, respecto de la solicitud de anulación del crédito que aparece activo con el banco Falabella, del cual señala el actor que fue otorgado a desconocidos usurpando su nombre e identidad personal.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecisiete de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN invocado por el señor ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS, con respecto a las solicitudes presentadas el 19 de marzo, 21 de abril de 2021 dirigida al BANCO FALABELLA, por las razones anotadas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR al Representante Legal Y/O QUIEN HAGA SUS VECES del BANCO FALABELLA, para que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, resuelva de fondo las peticiones presentada por la parte actora señor ROBERT JHON MARTINEZ VIÑAS el 19 de marzo y 21 de abril de 2021, respecto de la solicitud de anulación del crédito que aparece activo con el banco Falabella, del cual señala el actor que fue otorgado a desconocidos usurpando su nombre e identidad personal.

TERCERO: NOTIFICAR el presente fallo a las partes y al DEFENSOR DEL PUEBLO, por el medio más expedito, de conformidad con lo ordenado en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1.991.

CUARTO: REMITIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado el presente fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firmado Por:

Rosmery Pinzón De La Rosa
Juez
Juzgados 017 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
Juzgado Pequeñas Causas
Atlántico - 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

Código de verificación: **0f2dedd3de649321b9998a0c0fa3e58f3fb40fa24f9b1171655f2cfc364a48ac**
Documento generado en 18/08/2021 11:14:49 AM

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

