

**REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO
PALMIRA VALLE DEL CAUCA**

Palmira (V.), veinticinco (25) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

Sentencia TUTELA 2a. Instancia No. 105
Rad. 76-520-40-03-005-**2023-00274-01**

OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Procede el despacho a resolver el **recurso de IMPUGNACIÓN** presentado por la accionada **BANCO FALABELLA S.A.**, y el vinculado **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIANA**, contra la **sentencia No. 112 del 14 de agosto de 2023¹**, proferida por el **Juzgado Quinto Civil Municipal de Palmira (V.)** dentro de la **ACCIÓN DE TUTELA** formulada por la señora **DOLLY FERNANDA LÓPEZ ACOSTA**, identificado con la cédula de ciudadanía N° **66.769.986**, contra **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., BANCO FALABELLA S.A.** Asunto al cual fue vinculada **DATACRÉDITO EXPERIAN (EXPERIAN COLOMBIA S.A.), CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN COLOMBIA LIMITADA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, IBERIA LAE S.A.**

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Los accionantes solicitan le sean amparado su derecho fundamental **petición al habeas data, buen nombre, intimidad, debido proceso.**

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

¹ Ítem 025 Expediente Digital

Informa la accionante que, el **24/05/2023**, compró un tiquete de ida y regreso a Barcelona, España, con su tarjeta de crédito de Banco Falabella S.A., a nombre de su prima, lo cual se hizo a través de la página de Despegar Colombia S.A.S., luego le llegó un mensaje de texto confirmando la compra, pero al día siguiente recibió un segundo mensaje de texto, por lo que de inmediato refiere a haber visto su tarjeta a través de la aplicación y se percató que el valor del tiquete es de \$6.368.410 o sea fue descontado dos veces.

Indica que, se comunicó con el Banco Falabella, informando que el tiquete lo descontaron dos veces, y a solicitud de la asesora le envía el comprobante de la compra para escalar el caso, el cual remite, la funcionaria de Falabella contesta que la compra estaba pendiente de aprobación y por tal motivo no fue posible escalar el caso, por ello pidió dejar la anotación que se trató de una sola compra, y le dieron el radicado **Nº 09063113**.

Sostiene que, el **25/05/2023**, se comunicó con otra funcionaria de Falabella, quien le reportó el radicado **Nº 09064117**, y dijo que debe comunicarse con Despegar y solicitarles la devolución porque las mismas compras aún están en proceso de aprobación por parte del comercio. Le dijeron que el dinero seguiría en su cuenta hasta tanto sea aprobada, rechazada o expirada y que puede ser entre 7 días o 30 días para compras internacionales, indicando los números de autorización 520473 y 519076. Que en la noche de ese día escribió nuevamente a Falabella para informarles que se había comunicado con Despegar, quienes le dijeron que solo les aparecía una autorización de compra 520473.

Expresa que, dejó transcurrir unos días sin que le reintegraran el cupo a la tarjeta, por lo que se comunicó nuevamente con Falabella el 02/06/2023, donde informan que las transacciones ya aparecen aprobadas por el comercio y que Despegar debe emitir un certificado para que Falabella lo valide. Luego hizo la solicitud de reembolso a Despegar el 07/06/2023, aportando todas las evidencias, pantallazos de las conversaciones sostenidas con el Banco Falabella y de la aplicación del mismo banco donde le descuentan doblemente el valor del tiquete, a través de su página web, pero piden el extracto, el cual no pudo enviar de inmediato ya que Falabella se rehusó a entregárselo.

Manifiesta que, para el **27/06/2023**, le contestaron por medio de correo electrónico que, dentro de los 03 días siguientes atenderían su caso, pero nada ocurrió,. Posteriormente, dirigió otro escrito a título de derecho de petición,

atendiendo a que había llegado el momento de pagar la tarjeta de crédito con fecha límite del 5 de julio, siendo que el 5 de julio recibió un correo en el que le afirmaron que "Confirmamos la recepción del Derecho de Petición, nos encontramos verificando el reclamo. Recuerda que tenemos un tiempo de respuesta de 15 días hábiles", pero según la accionante, el termino se venció el 26/07/2023, sin recibir respuesta alguna hasta 28 /07/2023, en el que se comunican haciendo una "solicitud de prórroga", asegurando que, se está viendo muy afectada cada día que pasa, con lo cual le pueden dañar su buen nombre crediticio.

Por lo narrado considera vulnerados sus derechos fundamentales y acude al trámite que nos ocupa para solicitar que se protejan sus derechos, se ordene a Despegar Colombia S.A.S., dar respuesta al derecho de petición resolviendo su situación.

LA RESPUESTA DE LA ACCIONADA

A ítem **005 del expediente de primera instancia** la **PROCURADURÍA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA**, manifestó que, no ha tenido injerencia en la toma de decisiones plasmadas en las actuaciones de la autoridad administrativa cuestionada en vía de tutela, por lo que carecen de legitimidad en la causa por pasiva.

En los ítems 006 y 024 del expediente de primera instancia, se cuenta con la respuesta del BANCO FALABELLA, indica que, la tarjeta de crédito de la accionante fue cargadas dos transacciones el 24/05/2023, por parte del comercio IBERIA LIA D ESP SA O CLL, por valor de \$6.368.410, cada una, que le consta que la actora estableció comunicación los días 24,25/05/2023, y el día 02/06/2023.

Dice que, esa entidad solamente se dedica a actuar como medio de pago de los bienes y servicios adquiridos por los consumidores financieros a través de sus productos financieros, por lo que simplemente realiza el cargue de las compras solicitadas por los comercios y no tiene injerencia en el proceso de devolución de una compra, lo cual implica que no ha vulnerado derechos fundamentales ni existe la probabilidad de que se cause un perjuicio irremediable.

En el ítem 007 de la actuación de primera instancia nos encontramos con la contestación de CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN COLOMBIA LIMITADA expresa que, no ha recibido petición alguna por parte de la accionante, ni tiene vínculo contractual con la entidad accionada, asegura que, no puede pronunciarse

frente a las compras que se realizan en los establecimientos de comercio, ya que cualquier tipo de reclamo donde la accionante pretenda la reversión de una determinada compra, debe realizarse ante la fuente de información, por lo se presenta la legitimación en la causa por pasiva.

En el ítem 008 del expediente de primera instancia, se cuenta con la respuesta de DESPEGAR.COM, indica que, el 03/08/2023, la agencia de viajes Despegar procedió a dar respuesta al derecho de petición que adjunta con fecha 04/07/2023, al correo registrado en la reserva y que detalla en los anexos de la demanda de tutela, cristina.tobon@yahoo.com, de manera clara y de fondo la petición presentadas.

Dice que, el pago de la reserva se realizó el 25/05/2023, por medio de la tarjeta MasterCard Falabella terminada en 2035, generando las siguientes transacciones "COP 6'368.410 a favor de Iberia Líneas Aéreas De España Sa Operadora Sucursal Colombiana (CO) por concepto de tarifa neta e impuestos de porción aérea. – COP 266.369,31 a favor de Despegar Colombia S.A.S. por concepto de tarifa administrativa de la porción aérea."; que una confirmado el pago el 25/05/2023, emitieron los tiquetes aéreos de la aerolínea Iberia, y fueron enviados al correo electrónico registrado en la reserva, informando las políticas de cambio y cancelación de la tarifa aérea adquirida, que en esa fecha la accionante se contactó con la central de servicio al cliente denunciando lo sucedido y solicita el reembolso.

Afirma que, el 05/06/2023, la accionante generó la solicitud de consulta número CO195139825755, en la cual pidió el reembolso de un doble cobro realizado en la tarjeta y que solo hasta el 22/06/2023, remitió el soporte bancario solicitado en formato PDF para elevar la consulta ante la línea aérea; que el 23 de junio, le solicitaron a la usuaria remitir un soporte generado por el banco en el cual les informara los números de autorización y transacción de los 2 cobros efectuados.

Manifiesta que, el día **26/06/2023**, una vez remitió el soporte solicitado procedieron a generar la solicitud de cobro indebido número IC-879047, sobre la cual procedieron a pedir directamente a Iberia el reembolso del valor adicional cobrado en la reserva, el 27 de junio generaron la solicitud número RO-48524984 para gestión y proceso de reversión y reembolso, el día 29 del mismo mes realizaron el requerimiento de reversión a Iberia y el día 30 de ese mes Iberia confirma que haría la devolución de \$6.368.410.

Concluye exponiendo que el día **04/07/2023**, la tutelante presentó derecho de petición solicitando el reembolso de lo cobrado erradamente, además dicha accionada solicita se niegue la presente acción constitucional por carencia actual de objeto por hecho superado.

En los ítems 011 y 012, del expediente de primera instancia, se cuenta con la respuesta de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, manifiesta que, el día 01/08/2023, la accionante presentó derecho de petición ante esa entidad, y teniendo en cuenta que la solicitud de la tutelante corresponde a una petición de información que debe ser resuelta por esa entidad en máximo 15 días hábiles, se entiende que se encuentran dentro del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y por tanto no se puede atribuir a la SFC vulneración del derecho fundamental de petición.

A ítem **014 del expediente de primera instancia DATACRÉDITO EXPERIAN (EXPERIAN COLOMBIA S.A.)** indica que, en el caso concreto consiste en la presunta vulneración de su derecho al habeas data por parte de Banco Falabella S.A, con ocasión de un reporte negativo que tal fuente de la información registro en su historia de crédito de la parte actora, y revisado el día 04/08/2023 a las 8:46 am, la accionante no registra en su historial crediticio ningún dato negativo respecto de las obligaciones reportadas por Falabella.

A ítem 015 del expediente de primera instancia, se cuenta con la respuesta de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, expuso la falta de legitimación en la causa por pasiva, por no haber vulnerado derechos fundamentales a la actora.

En el ítem 022 de la actuación de primera instancia nos encontramos con la contestación de IBERIA LAE S.A. indica que, no ha vulnerado derechos constitucionales de la accionante, por cuanto existe el hecho de un tercero (Agencia de Viajes y Banco Falabella) quienes presuntamente realizaron dobles cobros a la usuaria por concepto del tiquete aéreo asociado a la reserva, y han realizado gestiones sobre la misma para dar solución al caso.

Asegura que, las primeras llamadas a ofrecer la información debida corresponden a la esas entidades, que las peticiones presentadas por la accionante fueron contestadas informando que la incidencia sobre los pagos reportada debe ser validada con la Agencia de Viajes Despegar, emisora de la reserva, al ostentar el

dominio de los tiquetes aéreos, que las peticiones de la presente solicitud no han sido aportadas ante Iberia, sin embargo informa que, brindó respuesta completa y de fondo el 11/08/2023, comunicando el estado de la reserva actualmente, y atendiendo todas las solicitudes realizadas por la accionante, por lo que en presente caso hay carencia de objeto por hecho superado.

EL FALLO RECURRIDO

El señor Juez Quinto Civil Municipal de Palmira, Valle del Cauca (**ítem 025 expediente electrónico**), en su fallo decidió tutelar los derechos fundamentales de la agraviada y con el propósito de garantizar el goce pleno de sus derechos, ordenó a Despegar Colombia S.A.S., al Banco Falabella S.A., Iberia LAE S.A., se sirvan, de manera conjunta, como participantes en el proceso, verifiquen o determinen de forma concreta, si de conformidad con los documentos presentados, y según la confrontación de los que reposen en sus bases de datos, teniendo en cuenta que fue una transacción por medio electrónicos, existió el doble cobro - indebido- por la suma de **\$6.368.410** COP, por un tiquete de ida y regreso a Barcelona (España) a nombre de María Cristina Tobón López, con la tarjeta de crédito de Falabella de la accionante, a través de la plataforma virtual de Despegar.com; por lo cual deberán proceder a reversar la transacción a la compradora, o consumidora – accionante. Efectuado esto, deberá remitirse respuesta a la consumidora accionante de manera material y de fondo el resultado del proceso realizado, a su correo electrónico informado.

De otro lado, si como aparece aquí demostrado sumariamente, sí se produjo el cobro doble del tiquete aéreo comprado de forma electrónica, el Banco Falabella deberá abstenerse de efectuar cualquier cobro por este concepto, por haber sido generado de forma irregular, y por omitir el trámite legal para la reversión del pago de producto no solicitado o adquirido, así como la cancelación del reporte negativo a las centrales de riesgo, en caso de haberse realizado.

Igualmente ordenó, compulsar copias ante la Superintendencia Financiera para que adelante la investigaciones pertinentes e imponga las sanciones a que hubiere lugar por la posible infracción de las normas legales de protección al consumidor financiero por parte del Banco Falabella, al haber transgredido el literal "d" del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, siendo responsable legalmente por no atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente para las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, en este caso, se

itera, por omitir los términos previstos en la Ley 1480 de 2011, y su Decreto Reglamentario 587 de 2016, en relación con el trámite de reversión de pago de producto no solicitado o adquirido, que debió atender en el término de quince días siguientes a la solicitud; y como resultado de ello ha iniciado un proceso de cobro prejurídico por las sumas que son objeto de reclamación, y de las cuales exige intereses moratorios.

LA IMPUGNACIÓN

A **Ítems 027 y 029 del expediente de primera instancia**, obra el escrito de impugnación enviado por la accionada **BANCO FALABELLA S.A.**, y el vinculado **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. SUCURSAL COLOMBIANA**, quienes solicitan se revoque el fallo proferido, ya que han dando cumplimiento a la orden impartida, la primera de ella dio respuesta al derecho de petición, y referente a Iberia Líneas Aéreas de España, procederá a realizar la reversión de la transacción que generó el doble cobro a la consumidora, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

CONSIDERACIONES

LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA: por activa, la tiene la señora **DOLLY FERNANDA LÓPEZ ACOSTA**, dado que aquella resulta ser la titular de los derechos fundamentales invocados a saber: **petición al habeas data, buen nombre, intimidad, debido proceso**, por ende se encuentra legitimada para ser parte activa en esta acción constitucional prevista en el artículo 86 correspondiente, con independencia del resultado final de la acción propuesta.

Por la parte accionada lo está **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., BANCO FALABELLA S.A., IBERIA LAE S.A.**, como entidades señaladas de vulnerar el derecho de petición de la parte accionante.

No se encuentran legitimadas las entidades: **DATACRÉDITO EXPERIAN (EXPERIAN COLOMBIA S.A.), CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN COLOMBIA LIMITADA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, IBERIA LAE S.A.**, acorde a sus funciones.

LA COMPETENCIA: Le asiste al despacho de conformidad con el artículo 1º y 33 inciso 1 de la ley 1564 de 2012, en atención al factor funcional.

EL PROBLEMA JURÍDICO: Conforme las pretensiones de la accionante y los motivos de impugnación presentados le corresponde a esta instancia determinar, ¿si es procedente revocar la sentencia de primera instancia en la forma pretendida por los impugnantes? Ante lo cual se contesta en sentido **positivo** por las siguientes razones.

1. Recordemos que la Acción de tutela (art. 86), se encuentra establecida en nuestra Constitución Política de 1991 y se encaminó a la protección por vía judicial de los derechos fundamentales previstos en el título II, capítulo 1 de dicho estatuto, que se encontraran amenazados o agraviados, y a la vez se encomendó su salvaguarda a la Corte Constitucional, quien tuvo a bien desarrollar dicha norma, para indicar que se trata de amparar los derechos fundamentales, incluso aquellos previstos en otros apartes de la Carta Política y que resultaren fundamentales por conexidad, v.gr. la salud, la dignidad humana. Posteriormente determinó esa Corporación, mediante sentencia **T-760 de 2008** que los llamados derechos fundamentales por conexidad, lo son realmente de forma directa, por ser inherentes a la dignidad de la persona, lo cual legitima que en este expediente nos ocupemos de los invocados por la parte accionante.

2. El requisito de inmediatez en la presentación de la acción de tutela. El principio de inmediatez concebido como un requisito de procedibilidad² de la acción de tutela, si bien, ha sido producto del desarrollo jurisprudencial en la materia, - puesto que, *el artículo 86 superior, no establece propiamente un término de caducidad o prescripción para la acción de tutela*³- explicando o determinando para cada caso concreto *"el período de tiempo prudencial desde que se presenta la conducta que presuntamente vulnera los derechos del accionante a la fecha de interposición de la acción"*⁴.

La Corte Constitucional en este sentido ha expresado lo siguiente⁵:

"El principio de inmediatez constituye un requisito de procedibilidad de la acción de tutela, por lo que su interposición debe ser oportuna y razonable con relación a la ocurrencia de los hechos que originaron la afectación o amenaza de los derechos fundamentales invocados. La petición ha de ser presentada en un tiempo cercano a la ocurrencia de la amenaza o violación de los derechos. Si se limitara la presentación de la demanda de amparo constitucional, se afectaría el alcance jurídico dado por el

² Corte Constitucional, sentencia T-332 de 2015. M.P. Alberto Rojas Ríos.

³ Corte Constitucional, sentencia T-117 de 2019. M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

⁴ Ver sentencias SU-961 de 1999, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; T-245 de 2015, M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez; T-036 de 2017 M.P. Alejandro Linares Cantillo.

⁵ Sentencia T-431 de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

Constituyente a la acción de tutela, y se desvirtuaría su fin de protección actual, inmediata y efectiva de tales derechos.

Por lo tanto, la inactividad o la demora del accionante para ejercer las acciones ordinarias, cuando éstas proveen una protección eficaz, impide que resulte procedente la acción de tutela. Del mismo modo, si se trata de la interposición tardía de la tutela, igualmente es aplicable el principio de inmediatez, según el cual la falta de ejercicio oportuno de los medios que la ley ofrece para el reconocimiento de sus derechos no puede alegarse para el beneficio propio del sujeto de la omisión o la tardanza”.

Ciertamente, la finalidad de la tutela como vía judicial de protección inmediata y expedita de derechos fundamentales, necesario es la verificación del tiempo transcurrido entre el hecho generador de la solicitud y la petición de amparo por parte del juez constitucional, pues un lapso irrazonable puede revelar que la protección que se reclama no es requerida con prontitud, y por tal virtud, alterar el carácter preferente y sumario para el que está reservada. Requisito que en este infolio se da por cumplido por cuanto la solicitud que se afirma no había sido contestada, fue presentado apenas dos meses antes de ser instaurada la presente acción judicial.

3. El carácter subsidiario de la tutela. En atención a lo previsto en el decreto 2591 de 1919, artículo 6, numeral 1 cabe decir que la acción de tutela, aunque protectora de los derechos fundamentales, no fue prevista para suplir otros mecanismos legales de defensa. Ello conlleva a señalar que dada la situación temática que nos ocupa no se aprecia la existencia de otro medio de defensa idóneo para atender un derecho de petición, por eso se da por satisfecho el presupuesto de subsidiariedad.

4. El derecho fundamental de petición invocado por el accionante se encuentra reconocido como fundamental en nuestra Constitución Política en el artículo 23, que “constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.⁶”, de modo que resulta pertinente entrar a considerar si se da su afectación dentro de este asunto.

⁶ En la Sentencia T-596 de 2002 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, la Corte Constitucional recaló la importancia del derecho de petición, como mecanismo de participación ciudadana en el funcionamiento de las entidades públicas, en los siguientes términos: “En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transferencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas. Los mecanismos de protección de los

Este derecho fundamental de petición fue desarrollado mediante la **ley 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, que lo es la ley 1437 de 2011 conocida en el argot judicial como CPACA, modificada por la ley 2080 de 2021, de modo que este último tiene incorporado un título II dentro del cual encontramos el art. 14 que dice:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo 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". Negrillas del Juzgado

Luego, si pasados **15 días** después de la presentación de la petición, la administración destinataria del mismo no hubiere resuelto de fondo el asunto acá planteado, se evidencia la afectación del derecho fundamental de petición.

Según la jurisprudencia constitucional toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, ante las autoridades, y de allí se desprende el correlativo derecho a obtener respuesta, esto de acuerdo con la norma constitucional (art. 23), y en ese sentido la jurisprudencia de la Corte Constitucional mediante la sentencia T603 de 2007, Magistrado Ponente Dr. Manuel José Cepeda Espinosa, acerca del derecho de petición, expresó que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir a lo menos los siguientes requisitos:

"1. Ser oportuna; 2. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y de congruente con lo solicitado; 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición".

Además, esa Corporación sostiene⁷ en lo atinente con el derecho de petición "el núcleo esencial del derecho fundamental de petición entraña la resolución pronta y oportuna de lo solicitado, pues carecería de sentido dirigirse a las autoridades si éstas no deciden o, habiendo adoptado la determinación correspondiente, se abstienen de comunicarla al interesado."

De otro lado, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 95 de la Ley 1437 de 2011, el cual dice. *"Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas por la autoridad competente dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso"*.

5. El debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, es un derecho de carácter constitucional fundamental extensivo a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Está desarrollado por la jurisprudencia como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico que buscan la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia, significa que en éste se impone a quien asume la dirección de la actuación judicial o administrativa la obligación de observar, en todos sus actos, el procedimiento previamente establecido en la ley o en los reglamentos, para preservar las garantías a ambas partes

6. Al efecto y en lo atinente con el derecho fundamental de **habeas data** y su vulneración frente al manejo de información financiera y crediticia, la jurisprudencia del máximo Tribunal Constitucional dice⁸:

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que "dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos". Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de

⁷ Corte Constitucional. Sentencia T-139 de 2009 M.P. Mauricio González Cuervo

⁸ Corte Constitucional, sentencia T-883 de 2013 M.P. LUIS Guillermo Guerrero Pérez.

datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre”.

Al respecto la Ley 1266 en su título III, artículo 7 establece como deberes de los operadores, las fuentes y los usuarios de información que:

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a: 1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley. 2. Garantizar, que, en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley. **3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella. 4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.** 5. Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la presente ley. 6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento. 7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley. 8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley. 9. Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la presente ley. 10. Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros de la presente ley. 11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la presente ley. 12. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.

En ese mismo sentido, el artículo 8 numeral 5 de la citada Ley, señala que las entidades que administran información financiera, deben *“Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley”.*

7. Bajo los anteriores fundamentos se pasa a cotejar los planteamientos de las partes con la información obrante en este plenario, así resulta que, a través del informe secretarial ítem 06, esta instancia supo que, ya Despegar Colombia S.A.S., al Banco Falabella S.A., Iberia LAE S.A., le dieron respuesta a lo solicitado por la accionante. Que ya le hicieron el reembolso del dinero que le habían descontado por doble transacción, que ya se puede dar el caso por cerrado, por hecho superado,

quedando conforme con la solución que le dieron a lo solicitado, aclarando que había presentado incidente de desacato el cual ya se archivo por cumplimiento.

7. De acuerdo a las exposiciones realizadas, se tiene que el trámite que estaba pendiente y por el cual tuvo su génesis la presente acción constitucional, ya fue emitido. Es decir, con la decisión adoptada por Despegar Colombia S.A.S., al Banco Falabella S.A., Iberia LAE S.A., se ha dado cumplimiento a lo pedido. Hasta aquí lo dicho, se debe señalar que, como quiera que la entidad accionada ya dio trámite a lo solicitado y, se ocupó de dar la correspondiente respuesta a lo solicitado, dio lugar a solucionar dicha situación y a la configuración de lo que la jurisprudencia Constitucional ha llamado como **"hecho superado"**, sobre lo cual la Corte ha sido enfática en señala⁹ :

"Se presenta pues en el caso bajo estudio, el fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado, según el cual, como quiera que la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección del derecho fundamental de quien acude al amparo constitucional, entonces dicha finalidad se extingue al momento en que la vulneración o amenaza cesa, porque ha ocurrido el evento que configura tanto la reparación del derecho, como la solicitud al juez de amparo. Es decir, aquella acción por parte del demandado, que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela, ha acaecido antes de la mencionada orden. Al respecto se ha afirmado que existiendo carencia de objeto "no tendría sentido cualquier orden que pudiera proferir esta Corte con el fin de amparar los derechos del accionante, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia."

Así las cosas, se tiene que, la situación fáctica que originó la presente acción ya no es actual, es decir que el hecho se ha superado. Por lo tanto, la inmediata y eficaz protección al derecho fundamental, que es el objetivo primordial de la acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, carece de la actualidad. Debe entenderse como cosa lógica que no resulta viable conceder un amparo para ordenar que se haga algo que ya fue realizado

Sin más comentarios con base en lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Palmira (V.), **administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,**

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la sentencia No. 112 del 14 de agosto de 2023, proferida por el **Juzgado Quinto Civil Municipal de Palmira, Valle del Cauca,**

⁹ Sentencia T-431/13. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

dentro de la ACCIÓN DE TUTELA formulada por la señora **DOLLY FERNANDA LÓPEZ ACOSTA**, identificado con la cédula de ciudadanía **Nº 66.769.986**, contra **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., BANCO FALABELLA S.A.** Asunto al cual fue vinculada **DATACRÉDITO EXPERIAN (EXPERIAN COLOMBIA S.A.), CIFIN S.A.S. - TRANSUNIÓN COLOMBIA LIMITADA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, IBERIA LAE S.A., por carencia actual de objeto**, por las razones expuestas en la parte considerativa.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión conforme a lo previsto en el art. 32 del Decreto 2591 de 1.991, a la accionante, a los accionados y al Juzgado de primera instancia lo acá dispuesto.

TERCERO: REMÍTANSE estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 32 del Decreto 2591 de 1.991.

CÚMPLASE

LUZ AMELIA BASTIDAS SEGURA

Juez

Firmado Por:

Luz Amelia Bastidas Segura

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 002

Palmira - Valle Del Cauca

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: **fe2b292872b6f29ce62811804eaab9ffc5b78058b791cc5d9740692368794de0**

Documento generado en 25/09/2023 04:39:44 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>