



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, once (11) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

SENTENCIA: 37
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
ACCIONADO: BANCO FALABELLA S.A.
RADICADO: 170014003002-2021-00102-00

OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por DIANA PATRICIA YEPES CARDONA el 26/02/2021, contra BANCO FALABELLA S.A.

HECHOS

Manifiesta la parte accionante que

- "1- El día 20 de ENERO de 2020 presente derecho de petición ante el banco Falabella.*
- 2- El día 10 de febrero venció el termino legal para dar respuesta de fono a mi petición.*
- 3- La anterior negativa evidencia una clara vulneración de mi derecho fundamental de petición."*

En petición anexa a la tutela se verifica que el derecho de petición contenía las siguientes solicitudes:

PETICIONES:

1. Se me informe el valor de los créditos y el saldo de las cuentas en el banco Falabella a nombre de mi padre **HEBERT YEPES ALZATE**, quien se identificó en vida con la cédula de ciudadanía N° **4.308.629** y falleció el día 14 de enero de 2021.
2. Se apliquen los respectivos seguros que por Ley deben tener los créditos que se encontraban a nombre de mi padre.
3. En caso de que alguno de los créditos u obligaciones no cuente con el seguro de deuda o los que haya a alugar, se me informe las razones de hecho y de derecho que permitan que dichas obligaciones no se encontraban amparadas por dicho seguro.
4. Se me realicen las devoluciones de los saldos que se encuentren en cuentas personales de mi señor padre **HEBERT YEPES ALZATE**.
5. Se expida copia del contrato celebrado entre **BANCO FALABELLA** y **HEBERT YEPEZ ALZATE**, por la adquisición de una tarjeta de crédito **CMR FALABELLA** terminada en **4607**.
6. Se certifique por parte del **BANCO FALABELLA** si la tarjeta de crédito **CMR** a nombre de mi padre **HEBERT YEPEZ ALZATE** identificado con la cédula de ciudadanía N° **4.308.629**, se encontraba amparada con una póliza de seguro en caso de fallecimiento.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
ACCIONADO: BANCO FALABELLA S.A.
RADICADO: 170014003002-2021-00102-00

PRETENSIONES

Se pretende que

- "1. Tutelarme mi derecho fundamental de petición.*
- 2. Ordenarle a la entidad accionada que de respuesta de fondo a mi petición dentro de los 2 días siguientes al fallo de tutela.*
- 3. Advertir que en caso de incumplimiento pueden ser acreedores a sanciones legales, en vista de que se le están vulnerando derechos fundamentales."*

DERECHOS VULNERADOS.

Del texto de la tutela se infiere que la accionante considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

BANCO FALABELLA S.A. en su respuesta manifestó haber recibido dos peticiones similares a las que dio respuesta notificadas al correo dianapatriciayepes1@gmail.com, así:

El 4 de febrero de 2021:



Avenida 19 No. 120 - 71 Piso 3
Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 5878787
www.bancofalabella.com.co
NIT. 900047981-8

Bogotá D.C. 04 de febrero de 2021

Señor(a):
DIANA PATRICIA YEPES
Correo: dianapatriciayepes1@gmail.com

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado No. 01415491

Reciba un cordial saludo de Banco Falabella S.A.

En razón a su notificación de fallecimiento de nuestro cliente HEBERT YEPES ÁLZATE (Q.E.P.D.), nos permitimos informarle que según el Contrato Unificado de Productos (CUP) firmado por nuestro cliente al momento de la adquisición de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella (párrafo decimocuarto: AUTORIZACIÓN DÉBITOS. EL CLIENTE autoriza en forma irrevocable a EL BANCO para que debite de su Cuenta Corriente o de Ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre, incluyendo la posibilidad de hacer uso de un sobregiro, los siguientes conceptos: a) Obligaciones a cargo de EL CLIENTE por préstamos vencidos o que EL BANCO dé por vencidos según lo expresado en el texto de los respectivos títulos valores y/o garantías). Por lo anterior se procede a realizar el traslado del saldo de \$ 5.016.634 que se encontraba en la Cuenta PAC, como pago de la deuda de la Tarjeta de Crédito a nombre del titular. Por lo anterior se canceló la Tarjeta de Crédito. Finalmente no existen saldos a favor de sus familiares.

Y el 11 de febrero de 2021:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
ACCIONADO: BANCO FALABELLA S.A.
RADICADO: 170014003002-2021-00102-00



Avenida 19 No. 120 - 71 Piso 3
Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 5878787
www.bancofalabella.com.co
NIT. 900047981-8

Bogotá D.C., 11 de febrero de 2021

Señora
DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
dianapatriayepes1@gmail.com.co

Referencia: Respuesta a Radicado No. 1467138

Respetada señora Diana,

Reciba un cordial saludo de Banco Falabella S.A., en atención a su comunicación le informamos que uno de los objetivos del Banco Falabella S.A. además de prestar un buen servicio con sus productos, es también darle una adecuada atención a sus solicitudes e inquietudes.

Una vez realizadas las verificaciones internas nos permitimos informar que Banco Falabella S.A., procedió a realizar las validaciones correspondientes, donde se identificó que los siguientes productos registraban a nombre del señor **HEBERT YEPES ALZATE (Q.E.P.D.)**.

- Tarjeta de crédito CMR Banco Falabella No. 8050507800.
- Cuenta PAC de Ahorros No. 136100149394

En razón a su notificación de fallecimiento de nuestro cliente **HEBERT YEPES ÁLZATE (Q.E.P.D.)**, nos permitimos informarle que según el Contrato Unificado de Productos (CUP) firmado por nuestro cliente al momento de la adquisición de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella (párrafo decimocuarto: AUTORIZACIÓN DÉBITOS. EL CLIENTE autoriza en forma irrevocable a EL BANCO para que debite de su Cuenta Corriente o de Ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre, incluyendo la posibilidad de hacer uso de un sobregiro, los siguientes conceptos: a) Obligaciones a cargo de EL CLIENTE por préstamos vencidos o que EL BANCO dé por vencidos según lo expresado en el texto de los respectivos títulos valores y/o garantías).

Por lo anterior se procede a realizar el traslado del saldo de \$5.016.634 que se encontraba en la Cuenta PAC, como pago de la deuda de la Tarjeta de Crédito a nombre del titular.

En virtud de lo anterior, nos permitimos informar que no existen saldos a favor de sus familiares en los productos del señor **HEBERT YEPES ALZATE (Q.E.P.D.)**.

Por lo tanto la entidad manifestó haber dado respuesta y solicito la declaración de una hecho superado.

GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

Tratándose del caso que nos ocupa es procedente adelantar su trámite por referirse a derechos como a la salud y a la vida en condiciones dignas, que tienen el carácter de fundamentales por así establecerse en la Constitución Política.

LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como entidad destinataria de la petición.

COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. La parte accionante y accionada tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1º del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

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 2015 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 Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal 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".

CASO CONCRETO

Dentro del presente asunto se verificó que en efecto hubo una petición presentada ante la parte accionada fechada 20/01/2021, sin embargo se observa que fue contestada dentro del término establecido en la ley 1755 de 2015, a través de dos escritos uno del 4 de febrero y otro el 11 de febrero del cual sí puede decirse que fue extemporáneo, al ser emitido en el día 16 luego de recibida la solicitud.

No obstante lo anterior, al contrastar la respuesta con los requisitos indicados en la jurisprudencia constitucional, a saber: "(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." Encuentra el despacho que la misma carece del requisito de congruencia por cuanto no informó el valor de los créditos y saldo de las cuentas del señor

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
ACCIONADO: BANCO FALABELLA S.A.
RADICADO: 170014003002-2021-00102-00

HERBERT YEPES ALZATE, NI INDICÓ EL MOTIVO POR EL cual no se dio detalle de esta información.

Por otro lado, no se pronunció sobre la existencia de seguros de deuda que ampararon los créditos adquiridos por el mismo ciudadano, ni se expidió copia del contrato de adquisición de la tarjeta de crédito terminada en 4607, de acuerdo con las peticiones 1, 2, 3, 5 y 6 de derecho de petición.

Vistas así las cosas, se tutelaré el derecho de petición por cuanto no se encuentra justificado el hecho de que luego de haber transcurrido el plazo legal para dar respuesta, esta no se haya dado en debida forma, al no resolver con claridad lo pedido. En consecuencia, ante la inobservancia de los requisitos para contestar la petición, indicados por la corte constitucional de ser clara, precisa, de fondo, congruente y ser debidamente notificada, vulnera este derecho fundamental, en tanto el escrito a través del que afirma haber dado respuesta no da réplica con las citadas características a todas y cada una de las peticiones enumeradas en la petición que ha fundamentado esta acción.

DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

FALLA:

PRIMERO: TUTELAR a DIANA PATRICIA YEPES c.c. 30.301.467, el derecho fundamental de petición, vulnerado por la BANCO FALABELLA S.A.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO FALABELLA S.A., a través de su representante legal, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva la petición del 20/01/2021, de fondo, esto es según lo indicado en las consideraciones de esta providencia, y además notifique en debida forma la respuesta a DIANA PATRICIA YEPES CARDONA, al correo electrónico dispuesto para ello.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: DIANA PATRICIA YEPES CARDONA
ACCIONADO: BANCO FALABELLA S.A.
RADICADO: 170014003002-2021-00102-00

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO
JUEZ